

PILOTAGE TECHNIQUE · GRILLE DE CLASSIFICATION

Niveaux de maintenance : définition, classification AFNOR et critères de bascule

Sur un parc de 20 à 300 sites, la première cause de dérive budgétaire n'est pas le prix des interventions : c'est l'absence de règle commune pour décider **qui fait quoi, à quel niveau, et selon quel déclencheur**. Ce document fournit une grille de référence — fondée sur les normes NF X60-010 / FD X60-000 et NF EN 13306 — pour classer chaque opération, arbitrer entre régie et sous-traitance, et structurer les champs à renseigner dans votre GMAO. Objectif : un langage technique unique sur l'ensemble de vos sites.

1 Le cadre normatif : deux référentiels à ne pas confondre

Deux normes structurent le vocabulaire de la maintenance. Les confondre crée des contrats ambigus et des litiges de périmètre avec vos prestataires.

- ☐ **NF EN 13306** : définit les **types de maintenance** (corrective, préventive, conditionnelle, prévisionnelle). Elle répond à la question « *pourquoi et quand* intervient-on ? ».
- ☐ **NF X60-010 / FD X60-000** : définit les **5 niveaux de maintenance**, classés par complexité, compétence requise et moyens mobilisés. Elle répond à la question « *qui* intervient et avec quels moyens ? ».
- ☐ **Maintenance (définition socle)** : « ensemble des actions permettant de maintenir ou de rétablir un bien dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service déterminé » (origine NF X60-000).
- ☐ **Usage combiné** : chaque ligne de votre plan de maintenance doit porter **un type** (13306) ET **un niveau** (X60-010). C'est le couple qui détermine l'affectation interne/externe.

Bon à savoir : ces normes ne sont pas elles-mêmes réglementaires — elles fournissent un vocabulaire. Les obligations légales (vérifications périodiques) s'y superposent. Une opération peut donc être à la fois « préventive systématique, niveau 3, et réglementairement obligatoire ».

2 Les types de maintenance (NF EN 13306)

Quatre familles à distinguer dans vos contrats et votre GMAO, car elles n'ont ni le même déclencheur, ni le même budget.

- ☐ **Maintenance corrective** : exécutée **après détection d'une panne**, pour rétablir la fonction. Se subdivise en **palliative** (dépannage provisoire, à suivre d'une action définitive) et **curative** (réparation définitive supprimant la cause).
- ☐ **Maintenance préventive systématique** : exécutée à **intervalles prédéterminés**, indépendamment de l'état réel du bien (ex. visite trimestrielle CVC contractuelle).
- ☐ **Maintenance préventive conditionnelle** : déclenchée par la **surveillance d'un paramètre** franchissant un seuil (ex. encrassement filtre, température, vibration).
- ☐ **Maintenance préventive prévisionnelle** : forme évoluée du conditionnel, basée sur l'**extrapolation de la dégradation** (données capteurs, analyse de tendance) pour anticiper la défaillance.

TYPE	DÉCLENCHEUR	PART DE BUDGET VISÉE (ORDRE DE GRANDEUR INDICATIF, À VALIDER SUR VOTRE PARC)	EFFET SUR LA DISPONIBILITÉ
Corrective palliative	Panne déclarée		Subie, MTTR élevé
Corrective curative	Après palliatif		Rétablie durablement
Préventive systématique	Échéance calendaire		Maîtrisée, planifiable
Préventive conditionnelle / prévisionnelle	Seuil / tendance		Anticipée, arrêts réduits

Bon à savoir : sur un parc multi-sites mal piloté, le correctif palliatif domine et masque le coût réel (re-déplacements, double facturation, sites immobilisés). Faire basculer ce volume vers du préventif planifié est le premier levier d'économie — à objectiver site par site, pas en moyenne.

3 Les 5 niveaux de maintenance (NF X60-010)

Les niveaux sont classés par **complexité croissante** : nature de l'opération, compétence et habilitation requises, moyens et outillage mobilisés. C'est l'outil de décision pour répartir les tâches entre vos équipes de site et vos prestataires.

NIVEAU	NATURE DES OPÉRATIONS	RÉALISÉ PAR	MOYENS REQUIS	EXEMPLES
1	Réglages et contrôles simples, sans démontage ni ouverture du bien	Exploitant / opérateur de site, non spécialisé	Notice, instructions visuelles	Relevé de compteur, test d'un voyant, remplacement d'ampoule ou de fusible, lubrification simple
2	Dépannages et opérations préventives peu complexes, échange standard	Technicien habilité, formé aux risques	Outillage portatif, pièces d'usure standard	Échange courroie / filtre / joint, réenclenchement disjoncteur, vérification capteur
3	Interventions nécessitant un diagnostic et une compréhension du fonctionnement	Technicien spécialisé	Outillage défini, instruments de mesure	Recherche de panne, contrôle combustion chaudière, remplacement d'une pompe
4	Travaux correctifs/préventifs majeurs sur équipement critique	Équipe qualifiée encadrée par un responsable spécialisé	Atelier équipé, outillage spécial, bancs de mesure	Révision de sous-ensemble, analyse vibratoire ou thermographique
5	Rénovation, reconstruction, mise en conformité — proche de la fabrication	Constructeur ou prestataire spécialisé externe	Moyens lourds, support du fabricant	Reconstruction d'appareil, mise en conformité réglementaire, modernisation

Bon à savoir : les niveaux 1 et 2 sont les bons candidats à la régie interne ou à un technicien de proximité ; les niveaux 3 à 5 relèvent de prestataires qualifiés. La frontière n'est pas la difficulté ressentie, mais l'**habilitation** et l'**outillage** exigés. Documentez-la : elle conditionne votre responsabilité en cas d'incident.

4 Critères de bascule entre niveaux (checklist d'arbitrage)

Avant d'affecter une opération à un niveau et à un intervenant, vérifiez chacun de ces points. Le niveau retenu est toujours le **plus élevé** parmi les critères déclenchés.

- ☐ **Démontage** : l'opération exige-t-elle l'ouverture du bien ? Si oui → niveau 2 minimum.
- ☐ **Diagnostic** : faut-il identifier une cause avant d'agir ? Si oui → niveau 3 minimum.
- ☐ **Habilitation** : l'intervention requiert-elle une habilitation (électrique, gaz, frigorigène, travail en hauteur) ? Tracez-la.
- ☐ **Outillage** : outillage portatif (niv. 1–2), instruments de mesure (niv. 3) ou atelier / banc d'essai (niv. 4–5) ?
- ☐ **Criticité du bien** : l'arrêt impacte-t-il la continuité d'exploitation du site ? Relève le niveau de priorité, pas le niveau technique — à tracer séparément.
- ☐ **Garantie constructeur** : intervenir hors constructeur fait-il sauter la garantie ? Si oui → niveau 5 / prestataire agréé.
- ☐ **Obligation réglementaire** : l'opération est-elle une vérification périodique imposée ? Si oui → intervenant qualifié + rapport conservé (voir section 6).

5 Application par lot technique (exemples multi-sites)

La grille se décline lot par lot. Voici des exemples courants sur un parc tertiaire / commercial. À adapter à vos équipements réels.

LOT TECHNIQUE	NIVEAU 1–2 (PROXIMITÉ)	NIVEAU 3–4 (SPÉCIALISÉ)	NIVEAU 5 (CONSTRUCTEUR)
CVC / climatisation	Remplacement filtre, relevé température	Recherche de fuite, contrôle combustion, remplacement compresseur	Reconstruction groupe froid
Électricité / courants forts	Remplacement ampoule, réarmement disjoncteur	Recherche de défaut, remplacement tableau divisionnaire	Mise en conformité globale d'installation
Plomberie / sanitaire	Remplacement joint, débouchage simple	Réparation réseau, remplacement surpresseur	Reprise complète de réseau
Sécurité incendie (SSI, extincteurs)	Contrôle visuel, accessibilité	Vérification annuelle par personne qualifiée	Révision décennale, refonte SSI
Portes / accès automatiques	Test de fonctionnement	Réglage, remplacement motorisation	Remplacement d'ensemble

6 Périodicités réglementaires à intégrer au plan

Indépendamment du type et du niveau, certaines vérifications sont **imposées** et doivent figurer dans votre plan préventif sur chaque site concerné. Les fréquences ci-dessous sont des repères courants pour les ERP / lieux de travail ; **vérifiez le texte en vigueur et le classement de chaque site.**

- ☐ **Installations électriques** : vérification périodique **annuelle** par organisme/personne qualifié.
- ☐ **Extincteurs** : **vérification annuelle** par technicien compétent ; **révision décennale** (épreuve / maintenance approfondie).

- ☐ **SSI et désenfumage (ERP/IGH) :** **vérification annuelle** par personne qualifiée.
- ☐ **Conservation des rapports :** les rapports de vérification sont obligatoires et conservés **au moins 5 ans** (registre de sécurité).
- ☐ **Autres lots** (gaz, ascenseurs, levage, froid/fluides frigorigènes...) : périodicités propres, **à confirmer au texte applicable** selon l'équipement.

Bon à savoir : sur un parc multi-sites, le risque n'est pas d'ignorer ces obligations mais de **perdre la trace** de l'échéance par site. Une échéance ratée engage la responsabilité de l'exploitant. Le préventif réglementaire doit être horodaté et alerté par site, pas géré sur un tableur partagé.

7 Champs GMAO à renseigner pour chaque opération

Une grille n'a de valeur que si elle est saisie de façon homogène sur tous les sites. Voici les champs minimaux pour qu'une intervention soit exploitable, facturable et auditable.

- ☐ **Site et localisation :** identifiant site, zone, équipement (idéalement via QR code apposé sur le bien).
- ☐ **Équipement / lot technique :** référence parc, marque, modèle, n° de série, date de mise en service.
- ☐ **Type de maintenance :** corrective (palliative/curative) ou préventive (systématique/conditionnelle/prévisionnelle).
- ☐ **Niveau AFNOR :** 1 à 5 — détermine l'intervenant autorisé.
- ☐ **Déclencheur :** panne, échéance calendaire, seuil de surveillance, obligation réglementaire.
- ☐ **Priorité / criticité :** impact sur la continuité du site (ex. P1/P2/P3), distincte du niveau technique.
- ☐ **SLA associé :** délai de prise en charge et délai de résolution contractualisés.
- ☐ **Intervenant et habilitation :** interne ou prestataire, habilitations vérifiées.
- ☐ **Horodatage :** signalement, prise en charge, intervention, clôture — base de calcul du MTTR.
- ☐ **Pièces et coût :** pièces posées, temps passé, coût — pour la facture consolidée et l'historique.
- ☐ **Rapport / preuve :** compte rendu, photos avant/après, rapport réglementaire archivé.

8 Tableau de pilotage du parc (à compléter)

Synthèse à tenir par site pour objectiver la répartition des interventions et piloter la bascule du correctif vers le préventif.

SITE	% CORRECTIF	% PRÉVENTIF	ÉCHÉANCES RÉGLEMENTAIRES À JOUR ?	MTTR MOYEN	NIVEAU DOMINANT DES INTERVENTIONS

Bon à savoir : tenir cette grille sur 30, 80 ou 200 sites avec des prestataires différents et des formats hétérogènes devient vite ingérable manuellement. L'enjeu n'est pas la grille elle-même — c'est sa tenue homogène et en temps réel sur tout le 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