

Dispositif PG MAINTENANCE : le système d'audit qualité

Pour une appellation de qualité, un audit sur site !

Un intérêt historique

Depuis 2004 la filière accompagne les entreprises réalisant des opérations d'entretien de chaudières gaz. Au départ le dispositif se basait sur une mesure de la satisfaction client puisque la dimension « service » est primordiale dans la prestation de maintenance. A partir de 2014, les professionnels ont souhaité renforcer la partie technique de l'appellation en s'appuyant sur une vérification des attestations d'entretien. En effet, ce document obligatoire depuis le décret du 15 septembre 2009 est devenu un élément central de l'acte d'entretien et le document de référence pour la communication des opérations réalisées et les conseils sur l'installation et son utilisation du technicien vers son client. En 2017, plus de 550 entreprises étaient titulaires de l'appellation PMG et ont déclaré plus de 1600 techniciens de maintenance. En considérant une réalisation moyenne de 800 entretiens par an et par technicien de maintenance cela représente plus de 1 200 000 opérations d'entretien pour les entreprises titulaires de l'appellation pour un marché global de 8 millions d'entretiens annuels et un potentiel de 12 millions de chaudières.

Des entreprises en quête de reconnaissance

Cependant, l'appellation pouvait s'améliorer et les professionnels déploraient régulièrement le manque de reconnaissance de la marque. Pour répondre aux attentes des entreprises engagées dans cette démarche de qualité, habitA+ et ses partenaires de la filière ont décidé d'harmoniser les dispositifs installation et maintenance autour d'une marque PG : Professionnel du Gaz. Ainsi, il a été nécessaire de modifier l'appellation PG MAINTENANCE pour homogénéiser les systèmes qualité des 2 activités réunies autour d'une nouvelle image commune attendue par les clients finaux.

L'ADN d'une marque reconnue

Le système de contrôle imaginé reprend donc le principe d'un audit sur site réalisé a posteriori de l'opération d'entretien. Le dispositif qualité PG MAINTENANCE ainsi créé se base sur l'expérience acquise avec le dispositif qualité basé sur les certificats de conformité et les contrôles d'installation dans le cadre de l'appellation PG INSTALLATION.

Cet article est dédié à la description du nouvel audit maintenance imposé par la convention PG MAINTENANCE du 22 septembre 2018.

Un nouvel audit

L'audit sera réalisé par DEKRA, organisme de contrôle international, déjà retenu pour la réalisation des audits dans le cadre du dispositif PG INSTALLATION. Le référentiel de contrôle utilisé a été élaboré autour des propositions de professionnels de la maintenance réunis en groupe de travail de 2015 à 2017.

Il est à noter que cet audit se déroulera en présence d'un technicien muni du matériel nécessaire au démontage des parties de la chaudière que le contrôleur devra vérifier.

22 points de contrôles constituent ce référentiel, organisé autour de 3 thématiques principales :

- L'attestation d'entretien ;
- L'opération d'entretien de la chaudière ;
- La sécurité de l'installation intérieure domestique de gaz existante.

La vérification de l'entretien

Tout d'abord, l'analyse de l'attestation d'entretien basée sur l'arrêté du 15 septembre 2009 permettra de poursuivre la démarche d'accompagnement des entreprises initiée en 2014, assurant la complétude de l'attestation et son adéquation avec la prestation réalisée. En effet, l'attestation d'entretien constitue le socle de la démarche de sécurité pilotée par les pouvoirs publics et la version de l'appellation PMG en vigueur de 2014 à 2017 a permis de développer la connaissance et la prise en main de cet outil par les entreprises titulaires de l'appellation.

Cette analyse permettra, si nécessaire, un accompagnement pédagogique de l'entreprise vers une utilisation optimale des attestations d'entretien qu'elle établit pour ses clients, à travers les échanges que pourront avoir le technicien et l'auditeur lors de l'audit sur site.

Ensuite, la vérification de l'opération d'entretien sera axée sur le constat visuel de la propreté de certains éléments de la chaudière déterminés en fonction des configurations de l'installation rencontrées. L'objectif est de s'assurer de la réalisation de l'entretien en minimisant les actions de démontage à faire de la part du technicien présent lors de l'audit.

Aussi, le contrôleur travaillera de concert avec le technicien de l'entreprise PG MAINTENANCE qui démontrera certaines parties de la chaudière afin de confirmer que l'opération d'entretien a correctement été réalisée et rendre apparents certains organes de l'appareil, comme les dispositifs de sécurité, confirmant leur bon état.

Enfin, la vérification des éléments essentiels de sécurité de l'installation basée sur le CCH 2016-01 sera réalisée par l'auditeur et viendra finaliser cet audit.

La gestion d'une appellation de qualité

A court terme l'objectif est de déployer le système d'audit PG MAINTENANCE, en s'appuyant sur ce nouveau référentiel. Ce référentiel est constitué de points d'exigences déterminés par des entreprises représentatives de la profession qui leur ont attribués des niveaux d'anomalie en cas de mauvais résultat des vérifications faites par le contrôleur. Ces niveaux sont présents dans le référentiel et définis tels que :

- 1 : Points d'amélioration pour la qualité de la prestation réalisée ;
- 2 : Points importants de la réglementation pour le service ou la sécurité ;
- 3 : Points essentiels de la prestation d'entretien, leur absence remet en cause la réalisation de l'entretien ou impacte directement la sécurité de l'installation.

La gestion des conséquences des anomalies sur l'appellation des entreprises sera conditionnée par la récurrence de ces niveaux d'anomalies comparées à des seuils qui reste à définir après une phase de test sur 2018 et 2019. A moyen terme, le retour d'expérience contribuera à affiner ce référentiel PG MAINTENANCE et améliorer le système d'audit, en s'appuyant sur les commentaires exprimés par les auditeurs et par les entreprises auditées.

La seconde phase durant laquelle les résultats d'audit conditionneront l'appellation des entreprises sera mise en place à partir de janvier 2020 et fera l'objet de futures communications de la part d'habitA+. Ainsi, les niveaux d'anomalies renseignés sur ce référentiel n'auront d'ici là pas d'impact sur l'appellation PG MAINTENANCE des entreprises, pionnières dans le contrôle sur site des opérations d'entretien.

Enfin, c'est ensemble que la filière se mobilise pour créer un dispositif qualité maintenance digne des standards de la marque PG et s'appuie sur l'engagement des entreprises autour de valeurs claires : Conformité, Qualité, Sécurité et Performance.