



Convention Nationale  
**PROFESSIONNEL DU GAZ**  
**MAINTENANCE**

du 22 septembre 2017  
entre

**Les organisations professionnelles**  
**CAPEB (UNA CPC), UECF-FFB, UNCP-FFB, SYNASAV**

et  
**L'Association habitA+**





## Préambule

MAINTENANCE

L'amélioration durable de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité énergétique des installations intérieures domestiques gaz, ainsi que la satisfaction des clients, constituent des enjeux forts auxquels doit répondre la filière gazière.

La réponse aux besoins de performance attendus par les consommateurs sur les installations gaz et leur maintenance est un facteur de satisfaction clients devenu indispensable pour le développement des entreprises.

Les entreprises doivent donc se positionner en tant que valeur de référence sur le marché face à ces exigences.

C'est dans cet esprit et dans la continuité des démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des installations intérieures domestiques gaz qui constituent le fondement de la démarche Qualité **PG INSTALLATION**, que les signataires de la présente convention ont souhaité mettre en œuvre une démarche visant spécifiquement la qualité des prestations et des services touchant l'entretien et la maintenance des chaudières fonctionnant au gaz et de puissance comprise entre 4 et 400 kilowatts basé sur les exigences de l'arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts.

Cette démarche Qualité se concrétise par la création et la mise en œuvre d'une appellation **PG MAINTENANCE** (Professionnel du Gaz MAINTENANCE) pour les chaudières gaz de 4 à 400 kW, qui fait suite à la convention PMG du 21 NOVEMBRE 2013.

Le dispositif Qualité pourra notamment évoluer en fonction de la règlementation, des modifications du référentiel **PG MAINTENANCE**, des modes d'identification et de qualification des entreprises, ainsi que du développement des démarches qualité au sein de la profession.

Pour ce faire, l'appellation **PG MAINTENANCE** utilisera les structures existantes : habitA+, CCNG, CCRG.

- 1. PRINCIPES DU DISPOSITIF QUALITE**
- 2. PRESENTATION DES STRUCTURES DE PILOTAGE**
  - 2.1.** habitA+
  - 2.2.** Comité de Coordination National Gaz (CCNG)
  - 2.3.** Comité de Concertation Régional Gaz (CCRG)
- 3. ACCES A L'APPELLATION PG MAINTENANCE**
  - 3.1.** Validité de l'appellation PG MAINTENANCE
  - 3.2.** Fourniture d'un dossier entreprise
  - 3.3.** Validation de l'accès à l'appellation par l'absence d'anomalie
- 4. RESPONSABLE GAZ MAINTENANCE (RG MAINTENANCE)**
  - 4.1.** Missions du RG MAINTENANCE
  - 4.2.** Présence dans l'entreprise d'au moins un RG MAINTENANCE habilité
  - 4.3.** Désignation et habilitation du RG MAINTENANCE
  - 4.4.** Validité de l'habilitation du RG MAINTENANCE
  - 4.5.** Conséquences en cas de départ de l'entreprise (ou unité locale) du RG MAINTENANCE
  - 4.6.** Traçabilité de l'existence du RG MAINTENANCE
- 5. RENOUVELLEMENT DE L'APPELLATION PG MAINTENANCE**
  - 5.1.** Modalités de renouvellement
  - 5.2.** Période de renouvellement et durée du millésime
- 6. SYSTEME QUALITE PG MAINTENANCE**
  - 6.1.** Principes généraux
  - 6.2.** Audits
    - 6.2.1.** Périodicité des audits
    - 6.2.2.** Mesures générées par le constat d'anomalie(s) caractérisée(s) lors d'un audit
      - 6.2.2.1.** Procédure de contrôle renforcé
      - 6.2.2.2.** Anomalies caractérisées jugées particulièrement graves
- 7. RADIATION DE L'APPELLATION**
- 8. PROCEDURE DE RECOURS**
  - 8.1.** Procédure de recours de l'entreprise auprès du CCRG
  - 8.2.** Procédure de recours auprès du CCNG
    - 8.2.1.** Recours émanant du CCRG, en cas de difficultés rencontrées dans l'instruction du dossier
    - 8.2.2.** Recours émanant d'une entreprise ou de l'une des parties signataires en cas de contestation d'une décision du CCRG
- 9. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR**

## **ANNEXES**

- 1. ANNEXE 1  
COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DES STRUCTURES DE PILOTAGE**
  - 1.1.** Comité de Coordination National Gaz (CCNG)
  - 1.2.** Comité de Concertation Régional Gaz (CCRG)
- 2. ANNEXE 2  
ACCÈS A L'APPELATION PG MAINTENANCE**
  - 2.1.** Dossier entreprise
  - 2.2.** Charte Qualité PG MAINTENANCE
  - 2.3.** Matériel
- 3. ANNEXE 3  
PROCÉDURE D'ENSEMBLE DU DISPOSITIF QUALITÉ MAINTENANCE**
- 4. ANNEXE 4  
CARTE DES CCRG**
- 5. ANNEXE 5  
GLOSSAIRE**
  - 5.1.** Définition des anomalies
  - 5.2.** Différents statuts d'une entreprise
    - 5.2.1.** Entreprise nouvelle (NVL)
    - 5.2.2.** Entreprise agréée (AGR)
    - 5.2.3.** Entreprise en contrôle renforcé (CR)
    - 5.2.4.** Entreprise radiée (RAD)
  - 5.3.** Abréviations couramment utilisées
- 6. ANNEXE 6  
MÉTHODOLOGIE DE PASSAGE DE TEST DE VALIDATION DES CONNAISSANCES**
- 7. ANNEXE 7  
RÉFÉRENTIEL PG MAINTENANCE**



L'arrêté du 15 septembre 2009 impose l'établissement d'une attestation d'entretien à l'issue de l'entretien annuel d'une chaudière dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kW.

Afin de répondre aux attentes des clients et des pouvoirs publics en termes de qualité, sécurité et performance des installations de gaz au service de l'efficacité énergétique, le nouveau dispositif qualité gaz dédié à la maintenance s'appuie notamment sur des audits réalisés sur site. Ces contrôles, réalisés a posteriori de l'opération d'entretien effectuée par l'entreprise PG MAINTENANCE, permettront de vérifier non seulement la qualité de la prestation de maintenance mais également les éléments essentiels de sécurité pour le fonctionnement de l'appareil, sans oublier la délivrance de conseils favorisant les économies d'énergie et la facilité d'utilisation.

Ce dispositif a pour objectif d'apprécier et de suivre la qualité des prestations effectuées par les entreprises titulaires de l'appellation PG MAINTENANCE. Il constitue un indicateur de la qualité de la prestation fournie au regard du référentiel défini par habitA+ et appliqué par les organismes de contrôle habilités par le ministre chargé de la sécurité du gaz et ayant signé avec habitA+ une convention qui les engage au respect d'un cahier des charges.

Ce dispositif qualité est basé sur la vérification :

- Des moyens, en termes de ressources humaines et matérielles, d'une entreprise dédiés à la bonne réalisation de l'entretien des chaudières ;
- De l'engagement de l'entreprise à respecter la charte qualité PG MAINTENANCE ;
- De l'utilisation d'attestations d'entretien conformes à l'arrêté du 15 septembre 2009 ;
- Du bon remplissage de ces attestations d'entretien et de leur délivrance aux commanditaires concernés ;
- De la sécurité d'utilisation des appareils gaz ;
- De la qualité des opérations d'entretien réalisées gage de performance et d'efficacité énergétique.



## 2.1. habitA+

Les organisations professionnelles – CAPEB (UNA CPC), SYNASAV, UECF-FFB et UNCP-FFB – ont créé une association, habitA+, dont les missions consistent à animer, gérer et adapter des dispositifs de qualité professionnelle. Cette association est ouverte aux acteurs de la filière gazière, soucieux de soutenir ses activités : commercialisateurs de gaz naturel, commercialisateurs de gaz propane, distributeurs de gaz, fabricants d'équipements et matériel et négociants.

L'association gère l'appellation PG MAINTENANCE, et anime l'ensemble des réunions organisées dans le cadre des structures de pilotage.

Le bureau d'habitA+, constitué des représentants des membres de l'association habitA+ conformément à ses statuts, peut étudier toute proposition ou décision émanant des structures de pilotage pour validation.

La composition et les modalités de fonctionnement de ces structures de pilotage sont précisées en annexe 1.

## 2.2. COMITE DE COORDINATION NATIONAL GAZ (CCNG)

### Le CCNG est un lieu :

- De suivi, d'analyse et de contrôle de la mise en œuvre de la présente convention et du dispositif Qualité ;
- D'examen et de décision, pour toute mesure utile à la construction du dispositif, à son renforcement et à l'amélioration de son efficacité ;
- D'arbitrage, qu'il s'agisse de la résolution de difficultés d'interprétation ou du règlement de différends relatifs à la présente convention, qui n'auraient pu être résolus au niveau régional ;
- De consolidation des informations régionales transmises par les CCRG.

A cet effet, il peut constituer des groupes de travail sur lesquels il s'appuie et à qui il peut confier ponctuellement certaines missions.

## 2.3. COMITE DE CONCERTATION REGIONAL GAZ (CCRG)

### Le CCNG est chargé de la mise en œuvre du dispositif Qualité au niveau régional, à cet effet :

- Il entretient une connaissance précise et actualisée du contexte local et régional ;
- Il étudie les conditions de mise en place et de déroulement, ainsi que les résultats et enseignements à tirer des actions menées, à caractère technique ;
- Il veille à ce que le dispositif Qualité soit strictement appliqué sur son territoire, tel que défini au niveau national :
  - En s'assurant que la procédure des audits soit respectée, en s'appuyant sur les restitutions fournies par habitA+, sur demande ;
  - En décidant la réalisation d'audit(s) supplémentaire(s) pour une entreprise, après l'avoir informée des motifs l'ayant conduit à faire cette demande ;



- En instruisant les recours concernant les professionnels de son territoire, dans le respect du dispositif Qualité défini au niveau national ;
- En décider de la suite à donner, éventuellement en procédant à un vote ;
- En informant les organisations professionnelles concernées des éventuelles radiations d'appellation PG MAINTENANCE ;
- Il analyse les résultats des audits et suit la qualité des opérations des professionnels de son territoire et son évolution dans le temps ;
- Il propose, si nécessaire, des actions d'amélioration adaptées à son contexte, consignées dans un « Plan d'Actions Qualité » ; le CCRG pilote, analyse les résultats et tire les enseignements de la mise en œuvre de ce plan.

**Dans cet objectif, le CCRG :**

- Tient régulièrement le CCNG informé des faits importants qui ont marqué la démarche Qualité sur son territoire et lui soumet les questions de principe soulevées localement et régionalement ; à ce titre, il transmet systématiquement au CCNG les relevés de décision du CCRG ;
- Informe les membres du CCRG des statistiques nationales ainsi que des travaux du CCNG ;
- S'assure de la diffusion des dispositions du « Plan d'Actions Qualité » à l'ensemble des intervenants concernés.

Les décisions du CCRG peuvent faire l'objet d'un recours auprès du CCNG. En aucun cas, la procédure de recours n'est suspensive de la mise en œuvre de la décision du CCRG.

Le cas échéant, le CCRG soumet au CCNG les situations pour lesquelles aucune solution n'a été trouvée à son niveau.



## Accès à l'appellation PG MAINTENANCE — MAINTENANCE

**Toute entreprise candidate à l'appellation PG MAINTENANCE devra en faire la demande à l'une des organisations professionnelles suivantes de son choix, qu'elle en soit adhérente ou pas :**

- Au niveau national pour le SYNASAV ;
- Au niveau départemental pour la CAPEB (UNA CPC), l'UECF-FFB et l'UNCP-FFB.

**L'appellation PG MAINTENANCE est délivrée par ces organisations professionnelles (voir § 3.1), sous réserve de satisfaire aux conditions suivantes :**

- Fourniture d'un « dossier entreprise » (voir ANNEXE 2.1.), identique pour toutes les organisations professionnelles ;
- Présence dans l'entreprise, d'au moins un RG MAINTENANCE habilité (voir § 4) disposant d'un test de validation des connaissances professionnelles de moins de 3 ans ;
- Présence dans l'entreprise, du nombre de RG MAINTENANCE en adéquation avec les critères définis dans le référentiel PG MAINTENANCE ;
- Le nombre requis, précisé dans le référentiel PG MAINTENANCE, d'attestations d'entretien de moins de 3 mois ;
- Versement à habitA+ d'une cotisation déterminée en fonction du nombre de techniciens de maintenance. Son montant est fixé par habitA+.

Toute entreprise PG MAINTENANCE qui le souhaite peut changer d'organisation professionnelle pour la délivrance de l'appellation.

Les entreprises organisées sous forme d'unités locales doivent demander une appellation PG MAINTENANCE pour chacune de leur unité locale.

### 3.1. VALIDITE DE L'APPELLATION PG MAINTENANCE

L'appellation PG MAINTENANCE est délivrée pour une année millésimée.

La période couverte par l'année millésimée n s'étend du 1er décembre de l'année n-1 jusqu'au 30 avril de l'année n + 1.

### 3.2. FOURNITURE D'UN DOSSIER ENTREPRISE

Toute entreprise candidate à l'appellation PG MAINTENANCE doit déposer un dossier de demande d'appellation auprès de l'organisation professionnelle de son choix et dont le contenu est détaillé en annexe 2.1.

**Le dossier a pour objectifs :**

- D'identifier l'activité de l'entreprise ;
- De recueillir les éléments permettant d'attester de la solidité de l'engagement de l'entreprise candidate à l'appellation PG MAINTENANCE.

### 3.3. VALIDATION DE L'ACCES A L'APPELLATION PAR L'ABSENCE D'ANOMALIE

Les nouvelles entreprises PG MAINTENANCE obtiennent la validation de l'appellation PG MAINTENANCE après l'audit d'une installation sur laquelle l'entreprise est intervenue pour un entretien annuel. En cas de constat d'anomalie(s) caractérisée(s) lors de cet audit, des contrôles complémentaires seront réalisés par le même organisme de contrôle jusqu'à obtention d'un contrôle, sans anomalie caractérisée. Une anomalie caractérisée jugée particulièrement grave lors de ces contrôles conduit à une interdiction d'accéder à l'appellation pour une période d'un an.



## Responsable Gaz MAINTENANCE \_\_\_\_\_ MAINTENANCE (RG MAINTENANCE)

### 4.1. MISSIONS DU RG MAINTENANCE

**Le RG MAINTENANCE est le garant de la maîtrise de la qualité des prestations réalisées, du fonctionnement, de la sécurité et du maintien de la performance des appareils entretenus.**  
**A ce titre, il a notamment la responsabilité de :**

- Valider les compétences des intervenants gaz de l'entreprise ;
- Veiller à l'acquisition, au maintien et au développement de ces compétences ;
- Proposer au chef d'entreprise PG MAINTENANCE (ou d'unité locale) les actions de formation et d'information nécessaires ;
- Vérifier que ces actions sont comprises et mises en œuvre.

**Le RG MAINTENANCE maîtrise les principes de la démarche Qualité :**

- Il dispose des outils Qualité et les diffuse aux techniciens de maintenance gaz de l'entreprise ;
- Il exerce un rôle de conseil auprès des techniciens de maintenance gaz de l'entreprise ;
- Il recueille les éléments de retour d'expérience permettant d'améliorer la qualité (résultats d'audits, propositions de mesures correctives) au sein de l'entreprise.

### 4.2. PRESENCE DANS L'ENTREPRISE D'AU MOINS UN RG MAINTENANCE

Toute entreprise PG MAINTENANCE doit avoir au moins un RG MAINTENANCE habilité. Ceci est valable pour chacune de ses unités locales, titulaire de l'appellation.

L'entreprise dispose du nombre requis de RG MAINTENANCE défini dans le référentiel PG MAINTENANCE.

### 4.3. DESIGNATION ET HABILITATION DU RG MAINTENANCE

Le chef d'entreprise (ou le responsable d'unité locale) désigne le (ou les) RG MAINTENANCE de l'entreprise ; le chef d'entreprise (ou le responsable d'unité locale) peut être lui-même RG MAINTENANCE. Un RG MAINTENANCE ne peut être habilité que pour une seule entreprise ou unité locale.

Les connaissances professionnelles de ce RG MAINTENANCE sont validées au travers d'un test payant réalisé par un organisme de contrôle choisi par l'entreprise, parmi ceux ayant signé une convention avec habitA+.

La méthodologie de passage du test de validation des connaissances professionnelles (inscription, règlement, documents autorisés, principe du test de validation des connaissances, règles d'obtention de l'attestation, ...) est validée régulièrement par le CCNG (voir ANNEXE 6).

L'organisme de contrôle délivre une attestation de validation des connaissances professionnelles en deux exemplaires (entreprise et organisation professionnelle devant délivrer l'appellation PG MAINTENANCE). Le chef d'entreprise (ou le responsable d'unité locale) habilite ensuite le RG MAINTENANCE, en lui précisant clairement ses missions.

### 4.4. VALIDITE DE L'HABILITATION DU RG MAINTENANCE

L'habilitation est individuelle et nominative. La durée de validité de l'habilitation est de 3 ans à compter de la date d'émission de l'attestation de validation des connaissances. L'habilitation est révocable à tout moment par le chef d'entreprise (ou le responsable d'unité locale).



## Responsable Gaz MAINTENANCE \_\_\_\_\_ MAINTENANCE (RG MAINTENANCE)

Une prolongation annuelle de l'habilitation du RG MAINTENANCE, renouvelable au maximum deux fois, peut être prononcée sous réserve que l'entreprise PG MAINTENANCE n'ait généré aucune anomalie caractérisée durant les trois années précédant l'échéance du test du RG MAINTENANCE concerné par la prolongation.

Si une entreprise ou unité locale dispose de plusieurs RG MAINTENANCE, cette disposition s'applique à chaque échéance de l'habilitation des RG MAINTENANCE concernés.

### **Le(s) RG MAINTENANCE doit(ven)t repasser le test de validation des connaissances professionnelles :**

- À l'issue des 6 ans si aucune anomalie caractérisée n'est constatée pendant cette période ;
- À l'issue de la période initiale de 3 ans si une anomalie caractérisée est constatée pendant cette période ;
- À l'issue d'une prolongation annuelle si une anomalie caractérisée est constatée pendant cette période.

A l'issue de la période de validité de l'habilitation, un délai supplémentaire de validité de 3 mois est peut être octroyé afin de permettre au RG MAINTENANCE de repasser le test de validation des connaissances professionnelles.

En revanche, la validité de l'attestation de validation des connaissances gaz n'est ni impactée par le non renouvellement ou la radiation de l'appellation PG MAINTENANCE, ni par la perte de l'habilitation par le RG MAINTENANCE.

### **4.5. CONSEQUENCES EN CAS DE DEPART DE L'ENTREPRISE (OU UNITE LOCALE) DU RG MAINTENANCE**

**Pour le RG MAINTENANCE :** son habilitation, délivrée par le chef de l'entreprise, n'est plus valide en cas de départ de l'entreprise.

Si le RG MAINTENANCE habilité quitte l'entreprise PG MAINTENANCE pour rejoindre une unité locale de celle-ci, celui-ci conserve son habilitation.

Pour l'entreprise (ou l'unité locale) : lors du départ d'un RG MAINTENANCE, l'entreprise (ou l'unité locale) informe dans un délai de 15 jours, par écrit, l'organisation professionnelle qui lui a délivré l'appellation. L'organisation professionnelle informe habitA+.

Si l'entreprise (ou l'unité locale) n'a plus de RG MAINTENANCE habilité, elle dispose d'un délai de 3 mois pour habiliter un nouveau RG MAINTENANCE, la régularisation de la situation étant de la responsabilité du chef d'entreprise (ou d'unité locale).

### **4.6. TRACABILITE DE L'EXISTENCE DU RG MAINTENANCE**

La vérification de l'existence d'un RG MAINTENANCE dans l'entreprise (ou l'unité locale) peut s'effectuer par sondage par habitA+.

Toute information sur l'absence de RG MAINTENANCE dans une entreprise est transmise à l'organisation professionnelle concernée.



# Renouvellement de l'appellation RG MAINTENANCE

---

MAINTENANCE

## 5.1. MODALITES DE RENOUVELLEMENT

Le renouvellement de l'appellation PG MAINTENANCE pour un nouveau millésime n s'effectue par demande de l'entreprise auprès de l'organisation professionnelle de son choix.

Les modalités de renouvellement s'appliquent à chacune des unités locales.

**Pour ce renouvellement, l'entreprise PG MAINTENANCE (ou l'unité locale) n'ayant pas générée d'anomalie au cours du millésime échu aura à fournir à l'organisation professionnelle concernée les pièces suivantes :**

- Attestation d'assurance RC générale en vigueur pour les activités définies dans la présente convention ;
- Identité du (des) RG MAINTENANCE ;
- Nombre de techniciens de maintenance qui réalisent des entretiens ;
- Versement à habitA+ d'une cotisation déterminée en fonction du nombre de techniciens de maintenance. Son montant est défini par habitA+.

En revanche, une entreprise PG MAINTENANCE dont un audit aurait révélé une (des) anomalie(s) caractérisée(s) au cours du millésime échu devra fournir la totalité du dossier entreprise (voir ANNEXE 2.1), lors de la demande de renouvellement d'appellation à l'organisation professionnelle.

A l'échéance de 3 années, l'entreprise (ou l'unité locale) doit fournir un dossier entreprise complet (voir ANNEXE 2.1) à l'organisation professionnelle de son choix.

## 5.2. PERIODE DE RENOUVELLEMENT ET DUREE DU MILLESIME

La période de renouvellement pour l'attribution de l'appellation PG MAINTENANCE du millésime de l'année n s'étend du 1er décembre de l'année n-1 au 30 avril de l'année n.

Toute entreprise détentrice du millésime n-1 de l'appellation PG MAINTENANCE et n'ayant pas procédé à son renouvellement entre le 1er décembre de l'année n-1 et le 30 avril de l'année n, subira une perte momentanée du bénéfice de l'appellation PG MAINTENANCE entre le 1er mai et la nouvelle date d'attribution, sans radiation des RG MAINTENANCE.

A partir du 1er décembre de l'année n, aucun renouvellement pour l'attribution de l'appellation PG MAINTENANCE du millésime n n'est possible. Toute entreprise n'ayant pas renouvelé son millésime n à la date du 1er décembre de l'année n sera automatiquement radiée du dispositif.



## 6.1. PRINCIPES GENERAUX

Le système Qualité PG MAINTENANCE s'impose à toutes les entreprises PG MAINTENANCE (ou unité locale) pour les opérations d'entretien qu'elles réalisent sur le territoire métropolitain.

**Le système Qualité PG MAINTENANCE repose sur :**

- Le respect de la Charte Qualité PG MAINTENANCE (voir ANNEXE 2.2) ;
- L'utilisation d'attestations d'entretien conformes à la réglementation en vigueur ;
- Des vérifications régulières des attestations d'entretien émises par l'entreprise ;
- Le déclenchement régulier d'audits (voir § 6.2) des installations sur lesquelles l'entreprise a réalisé l'entretien annuel de la chaudière.

L'entreprise (ou l'unité locale) PG MAINTENANCE est suivie par le CCRG dont elle dépend.

## 6.2. AUDITS

Un nombre d'attestations d'entretien demandé aux entreprises pour choisir une installation à auditer est déterminé annuellement par habitA+ et précisé dans le référentiel PG MAINTENANCE.

L'antériorité maximale de ces attestations d'entretien est également précisée dans le référentiel PG MAINTENANCE.

Les audits sont déclenchés par habitA+ dans un délai de 1 mois après la date de réception du nombre requis d'attestations d'entretien. habitA+ détermine, à partir des attestations d'entretien fournies par l'entreprise, l'installation qui devra faire l'objet d'un audit par un organisme de contrôle selon le référentiel PG MAINTENANCE en vigueur reconnu par le CCNG.

Les niveaux d'anomalies et leurs conséquences sont précisés dans le référentiel PG MAINTENANCE.

Les attestations d'entretien doivent être fournies à la demande d'habitA+ dans le délai imparti précisé dans cette demande.

Un lot contenant le bon nombre d'attestations d'entretien devra être transmis par l'entreprise PG MAINTENANCE à habitA+.

### 6.2.1. PERIODICITE DES AUDITS

**La périodicité des audits est déterminée en fonction du nombre de techniciens de maintenance de l'entreprise :**

- Une entreprise disposant de 1 à 3 techniciens de maintenance devra se soumettre à 1 audit sur une période de 3 ans ;
- Une entreprise disposant de 4 à 12 techniciens de maintenance devra se soumettre à 1 audit par an ;
- Une entreprise disposant de plus de 12 techniciens de maintenance devra se soumettre à 2 audits par an.



D'autre part, des audits peuvent être déclenchés, à la demande du CCRG, lors d'un événement (anomalie constatée sur une installation suite à appel client, contestation adressée au ministère...) ou sur l'initiative d'un organisme de contrôle, en cas de détection d'un défaut susceptible d'être répété sur des installations similaires.

### **6.2.2. MESURES GENEREES PAR LE CONSTAT D'ANOMALIE(S) CARACTERISEE(S) LORS D'UN AUDIT**

La détection d'anomalies caractérisées imputables à l'entreprise lors d'un audit génère des mesures qui varient selon la nature et la gravité des anomalies constatées.

L'ensemble de la procédure (admission et réintégration, audits, contrôles renforcés, radiation de l'appellation) est décrit en annexe 3.

#### **6.2.2.1 La procédure de contrôle renforcé**

Lorsqu'une (ou plusieurs) anomalie(s) caractérisée(s) est (sont) détectée(s) par un organisme de contrôle lors d'un audit, habitA+ déclenche une procédure de contrôle renforcé concernant l'entreprise impliquée.

L'entreprise s'attache à remédier dès lors à cette (ces) anomalie(s).

Un contrôle sera déclenché sur l'une des installations concernées par les attestations d'entretien fournies par l'entreprise.

Si une anomalie caractérisée est détectée lors de la procédure de contrôle renforcé, les contrôles renforcés se poursuivent jusqu'à l'obtention d'un contrôle sans aucune anomalie caractérisée.

Les contrôles renforcés sont réalisés par l'organisme de contrôle qui a détecté l'anomalie sur l'audit.

Les contrôles renforcés sont à la charge de l'entreprise PG MAINTENANCE, qui s'acquitte directement auprès d'habitA+ des frais afférents.

En revanche, si la mise en contrôle renforcé ou sa prolongation était le résultat d'une erreur de l'organisme de contrôle, ce dernier en rembourserait les frais.

Si l'entreprise conteste la sanction, elle peut entamer une procédure de recours (voir § 8).

Pendant la phase de contrôle renforcé, l'entreprise continue de bénéficier des avantages liés à sa qualité d'entreprise PG MAINTENANCE.

#### **6.2.2.2 Anomalies caractérisées jugées particulièrement graves**

Le constat, par l'organisme de contrôle, de certaines anomalies caractérisées jugées particulièrement graves, détaillées dans le référentiel PG MAINTENANCE, au cours de la procédure de contrôle renforcé, entraîne la radiation de l'appellation par habitA+, pour la période d'un millésime.



habitA+ procède à la radiation de l'appellation PG MAINTENANCE et en informe l'entreprise et l'organisation professionnelle qui a délivré l'appellation.

**Plusieurs cas sont distingués :**

- Radiation de l'appellation pour une durée d'un an :
  - Utilisation abusive ou frauduleuse de la marque PG MAINTENANCE ou d'une attestation d'entretien ;
- Radiation pour la durée du millésime de l'appellation pour les cas suivants :
  - Absence de fourniture du nombre d'attestations d'entretien fixé par la présente convention dans le délai imparti ;
  - Refus d'un audit ou d'un contrôle ;
  - Constat d'une (ou plusieurs) anomalie(s) jugée(s) particulièrement grave(s) lors d'un contrôle renforcé ;
- Radiation temporaire de l'appellation pour les cas suivants :
  - Omission de déclaration du départ du RG MAINTENANCE ou absence de RG MAINTENANCE habilité pendant une durée supérieure à 3 mois (voir § 4.4) ;
  - Non renouvellement de l'appellation millésimée n au 1er décembre n+1 (voir § 5.2).

A l'issue de ces radiations, l'entreprise peut demander sa réintégration, dans les mêmes conditions que pour un premier accès à l'appellation PG MAINTENANCE (voir § 3).

En cas de désaccord sur la procédure de radiation, l'entreprise peut entamer une procédure de recours (voir § 8).



**En application des § 6.2.2.1, 6.2.2.2 et 7, une entreprise peut, en saisissant l'organisation professionnelle lui ayant délivré l'appellation dans un délai de 3 mois à compter de la date de réception de la notification d'une des procédures concernées, utiliser la procédure de recours pour faire appel :**

- Dans un premier temps auprès du CCRG ;
- Dans un second temps, si elle conteste la décision du CCRG, auprès du CCNG.

La contestation ne peut porter que sur l'interprétation des faits et de leur contexte, en aucun cas sur le dispositif Qualité PG MAINTENANCE.

### 8.1. PROCEDURE DE RE COURS DE L'ENTREPRISE AUPRES DU CCRG

L'entreprise fait parvenir au secrétaire du CCRG, via l'organisation professionnelle lui ayant délivré l'appellation, une lettre détaillée explicitant les motifs de son recours ;

**Le secrétaire du CCRG complète le dossier des éléments suivants :**

- L'attestation d'entretien concernée ;
- Le rapport de contrôle attaché ;
- L'attestation de validation des connaissances du (ou des) RG MAINTENANCE ;
- Tous les documents utiles à la justification du recours.

Le secrétaire du CCRG joint l'ensemble des éléments du dossier à l'ordre du jour de la première réunion du CCRG suivant la demande, de façon à ce que chaque membre puisse en prendre connaissance 15 jours avant le CCRG. Toutefois, lorsqu'une urgence est reconnue par le président du CCRG, celui-ci peut inviter les membres du CCRG à se prononcer dans le cadre d'une procédure accélérée.

Après débats et vote éventuel, la décision du CCRG est consignée et motivée dans le compte-rendu de la réunion ; les motifs de cette décision sont détaillés dans une lettre adressée à l'organisation professionnelle concernée, à charge pour celle-ci d'en informer l'entreprise.

S'il l'estime nécessaire, le CCRG peut décider de soumettre le dossier à l'arbitrage du CCNG, en motivant sa demande.

En cas de radiation de l'appellation, le recours est suspensif.

### 8.2. PROCEDURE DE RE COURS AUPRES DU CCNG

**Le recours auprès du CCNG est effectué :**

- Soit sur l'initiative du CCRG, en cas de difficultés rencontrées dans l'instruction d'un dossier ;
- Soit sur l'initiative d'une entreprise ou de l'une des parties signataires, en cas de contestation d'une décision du CCRG concernant l'instruction d'un dossier.



### 8.2.1. Recours émanant du CCRG, en cas de difficultés rencontrées dans l'instruction d'un dossier

#### Le secrétaire du CCRG prépare un dossier comprenant :

- Une lettre demandant l'arbitrage du niveau national et explicitant les motifs de cette demande, en détaillant les raisons pour lesquelles l'instruction du dossier n'a pu être menée à son terme localement ;
- Une copie de la lettre initialement adressée au CCRG par l'entreprise à l'origine du recours ;
- Une copie du compte-rendu de la réunion du CCRG au cours de laquelle les délibérations sur l'affaire concernée se sont tenues ;
- Toutes pièces ou informations qu'il juge nécessaires à la bonne compréhension du dossier par le CCNG.

Le président du CCRG adresse le dossier au président du CCNG, au plus tard un mois après avoir reçu la demande ;

Le secrétaire du CCNG joint le dossier à l'ordre du jour de la première réunion du CCNG suivant sa réception, de façon à ce que chaque membre puisse en prendre connaissance 15 jours avant la séance ;

Après débats et vote éventuel, le président du CCNG prend la décision, qui doit être conforme à la majorité des avis exprimés. Les motifs de cette décision sont détaillés dans un courrier adressé au CCRG.

### 8.2.2. Recours émanant d'une entreprise ou de l'une des parties signataires, en cas de contestation d'une décision du CCRG

L'entreprise, via son organisation professionnelle, ou une des parties signataires, fait parvenir au CCRG une lettre demandant l'arbitrage du niveau national et explicitant les motifs de cette demande, au vu des motifs exposés dans la décision du CCRG ;

#### Le secrétaire du CCRG complète le dossier en y joignant :

- Une copie de la décision contestée ;
- Une copie du compte-rendu de la réunion du CCRG au cours de laquelle le recours a été instruit ;
- Toutes pièces ou informations complémentaires au dossier initialement constitué qu'il juge nécessaires à la bonne compréhension du dossier par le CCNG.

Le président du CCRG adresse le dossier au président du CCNG, au plus tard un mois après avoir reçu la demande ;

Le secrétaire du CCNG joint le dossier à l'ordre du jour de la première réunion du CCNG suivant sa réception, de façon à ce que chaque membre puisse en prendre connaissance 15 jours avant la séance ;

Après débats et vote éventuel, le président du CCNG prend la décision, qui doit être conforme à la majorité des avis exprimés. Les motifs de cette décision sont détaillés dans une lettre adressée au CCRG, chargé à ce dernier d'en informer l'organisation professionnelle concernée ou la partie signataire.

En cas de radiation de l'appellation, le recours est suspensif.



La Convention entre en vigueur le 1er janvier 2018.

Elle est signée pour une durée de 3 ans, renouvelable ensuite annuellement par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties signataires au moins six mois avant la date d'expiration. Cette dénonciation sera notifiée à l'ensemble des parties signataires.

Fait à Paris, le 22 septembre 2017 en 5 exemplaires

## CAPEB (UNA CPC)

Bruno GAL

## SYNASAV

Patrick CARRE

## UECF-FFB

Gérard GALLIER

## UNCP-FFB

Jean-Luc WIEDEMANN

## habitA+

Le Président, Bruno GAL



## ANNEXE 1

# Composition et fonctionnement des structures de pilotage

MAINTENANCE

## 1.1. COMITE DE COORDINATION NATIONAL GAZ (CCNG)

### Composition

**Le CCNG est composé de 3 représentants au maximum de chacun des 4 membres fondateurs et d'un représentant de chacun des membres associés des collèges suivants :**

- Commercialisateurs de gaz naturel ;
- Commercialisateurs de gaz propane ;
- Distributeurs de gaz.

De même un représentant au maximum de chaque organisme de contrôle doit être présent, à titre d'expert, dès lors qu'ils sont invités par le CCNG pour commenter en séance leurs résultats au sein de l'ensemble du dispositif Qualité.

### Vote

**Les décisions sont prises à la majorité des voix. La répartition des voix est la suivante :**

- CAPEB (UNA CPC) : 2 ;
- SYNASAV : 1 ;
- UECF-FFB : 1 ;
- UNCP-FFB : 1 ;
- Collège des commercialisateurs de gaz naturel : 1 ;
- Collège des commercialisateurs de gaz propane : 1 ;
- Collège des distributeurs : 1.

En cas d'égalité des voix, celle du Président est prépondérante.

### Présidence et secrétariat

La présidence du CCNG est assurée pour 2 ans par rotation dans l'ordre suivant : CAPEB (UNA CPC), SYNASAV, UECF-FFB, UNCP-FFB.

Le secrétariat est assuré par habitA+.

### Fonctionnement

Le CCNG se réunit au moins 2 fois par an ; des réunions supplémentaires peuvent être tenues, à la demande écrite de l'une des parties signataires.

Chaque comité fait l'objet d'un compte-rendu et d'un relevé de décisions. Le compte-rendu provisoire est transmis aux participants sous 15 jours.

Le relevé de décisions est ensuite transmis aux CCRG pour information et/ou actions à mener.

### Siège

Sauf décision contraire, le siège du CCNG est celui d'habitA+.

## 1.2. COMITE DE CONCERTATION REGIONAL GAZ (CCRG)

Les 17 CCRG sont : Alsace / Franche Comté ; Aquitaine ; Auvergne ; Bourgogne ; Bretagne ; Centre ; Haute Normandie / Basse Normandie ; Ile de France ; Languedoc / Roussillon ; Limousin ; Lorraine /



## ANNEXE 1

# Composition et fonctionnement des structures de pilotage

MAINTENANCE

Champagne-Ardenne ; Midi-Pyrénées ; Nord-Pas de Calais / Picardie ; Pays de la Loire ; Poitou-Charentes ; Rhône-Alpes ; Provence Alpes Côte d'Azur / Corse (voir ANNEXE 4)

### Composition

**Chaque CCRG est composé de trois représentants au maximum de chacun des 4 membres fondateurs et d'un représentant de chacun des membres associés des 3 collèges suivants :**

- Commercialisateurs de gaz naturel ;
- Commercialisateurs de gaz propane ;
- Distributeurs de gaz.

De même 1 représentant de chaque organisme de contrôle doit être présent, à titre d'expert, dès lors qu'ils sont invités par le CCRG pour commenter en séance leurs résultats au sein de l'ensemble du dispositif Qualité.

Les représentants des organisations professionnelles sont des responsables d'entreprises ou d'unités locales titulaires d'une appellation PG.

### Vote

**Les décisions sont prises à la majorité des voix. La répartition des voix est la suivante :**

- CAPEB (UNA CPC) : 2 ;
- SYNASAV : 1 ;
- UECF-FFB : 1 ;
- UNCP-FFB : 1 ;
- Collège des commercialisateurs de gaz naturel : 1 ;
- Collège des commercialisateurs de gaz propane : 1 ;
- Collège des distributeurs : 1.

En cas d'égalité des voix, celle du Président est prépondérante.

Les décisions prises doivent être conformes aux dispositions fixées au niveau national par le CCNG, toute adaptation locale ou régionale du dispositif Qualité, objet de la présente convention, étant proscrite.

### Présidence et secrétariat

La présidence du CCRG est assurée pour 2 ans par rotation dans le même ordre que celui de la présidence du CCNG.

Le secrétariat est assuré par habitA+.

### Fonctionnement

Le CCRG se réunit au moins 2 fois par an. La diffusion des relevés de décision des CCNG est assurée par le Secrétaire du CCRG aux membres.

Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu et d'un relevé de décision. Le compte-rendu provisoire est transmis dans un délai de 15 jours aux membres. Le relevé de décisions est ensuite transmis au secrétaire du CCNG pour information.

Les CCRG peuvent se réunir dans des lieux différents sur l'ensemble de leur territoire.



## ANNEXE 2

# Accès à l'appellation PG MAINTENANCE

MAINTENANCE

### 2.1. DOSSIER ENTREPRISE

La constitution d'un dossier entreprise est une des conditions nécessaires à l'accès à l'appellation PG MAINTENANCE.

Il est collecté et vérifié par l'organisation professionnelle.

#### Ce dossier comprend :

- Identité du Chef d'entreprise (nom, prénom) ;
- Identification de l'entreprise : attestation d'inscription au Répertoire des Métiers ou au Registre du Commerce et des Sociétés ;
- Attestation sociales et fiscales (l'entreprise doit être à jour de ses cotisations au moment de la demande de l'appellation) ;
- Attestation d'assurance R.C. générale avec justificatif du paiement des cotisations ;
- Identité(s) du (ou des) RG MAINTENANCE ;
- Nombre des techniciens de maintenance qui réalisent des entretiens annuels ;
- La Charte Qualité PG MAINTENANCE signée.

### 2.2. CHARTE QUALITE PG MAINTENANCE

L'activité de la MAINTENANCE est basée notamment sur la notion de services qui est un des fondements de l'appellation PG MAINTENANCE. Celle-ci réunit donc les entreprises qui partagent ses valeurs et agissent selon une charte qualité PG MAINTENANCE reconnue par le CCNG.

### 2.3. MATERIEL PG MAINTENANCE

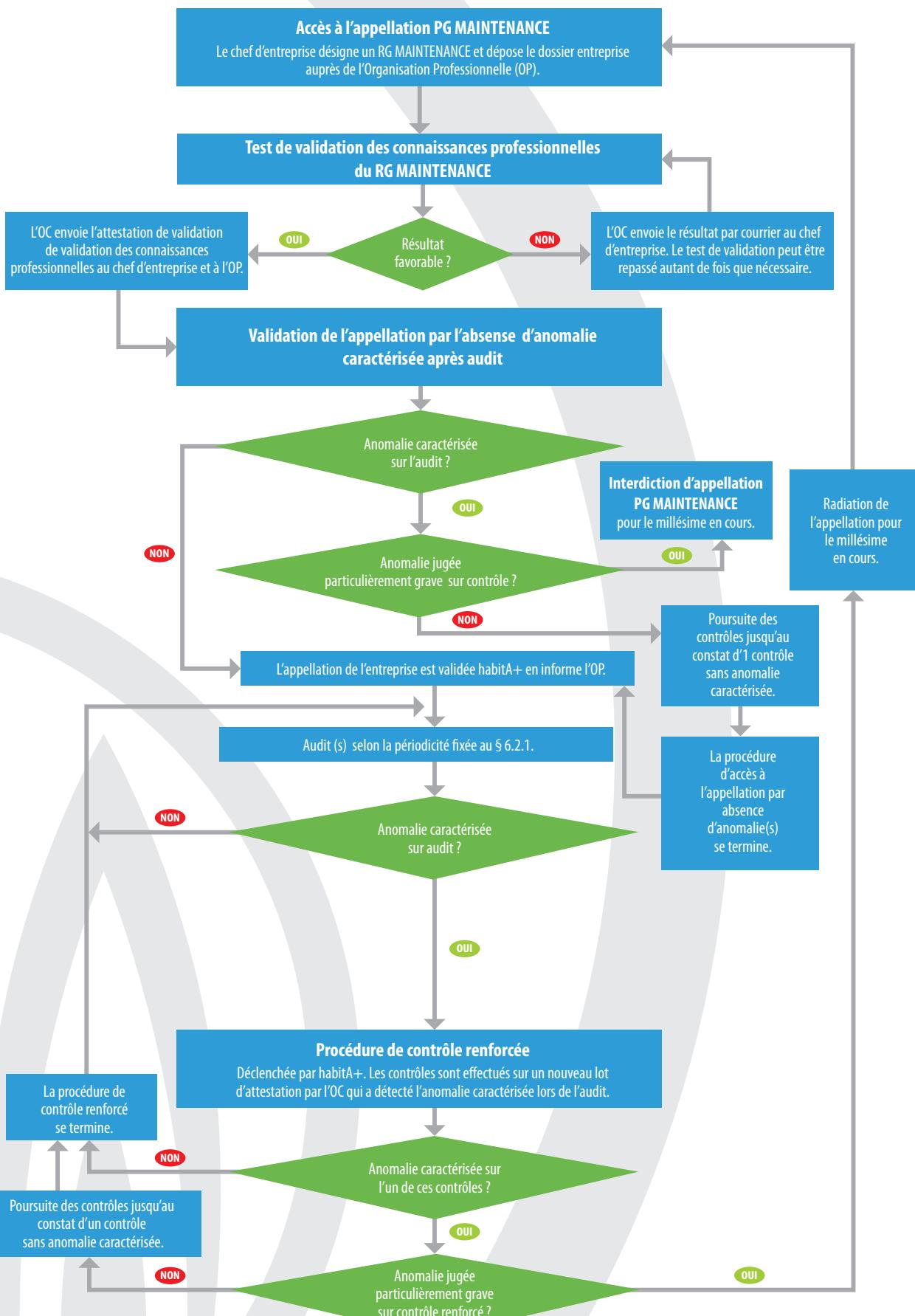
Le chef d'entreprise atteste sur l'honneur la présence de tout le matériel de la liste MATERIEL PG MAINTENANCE validée par le CCNG lorsqu'il est nécessaire à l'intervention du technicien ainsi que l'étalonnage du matériel le nécessitant.

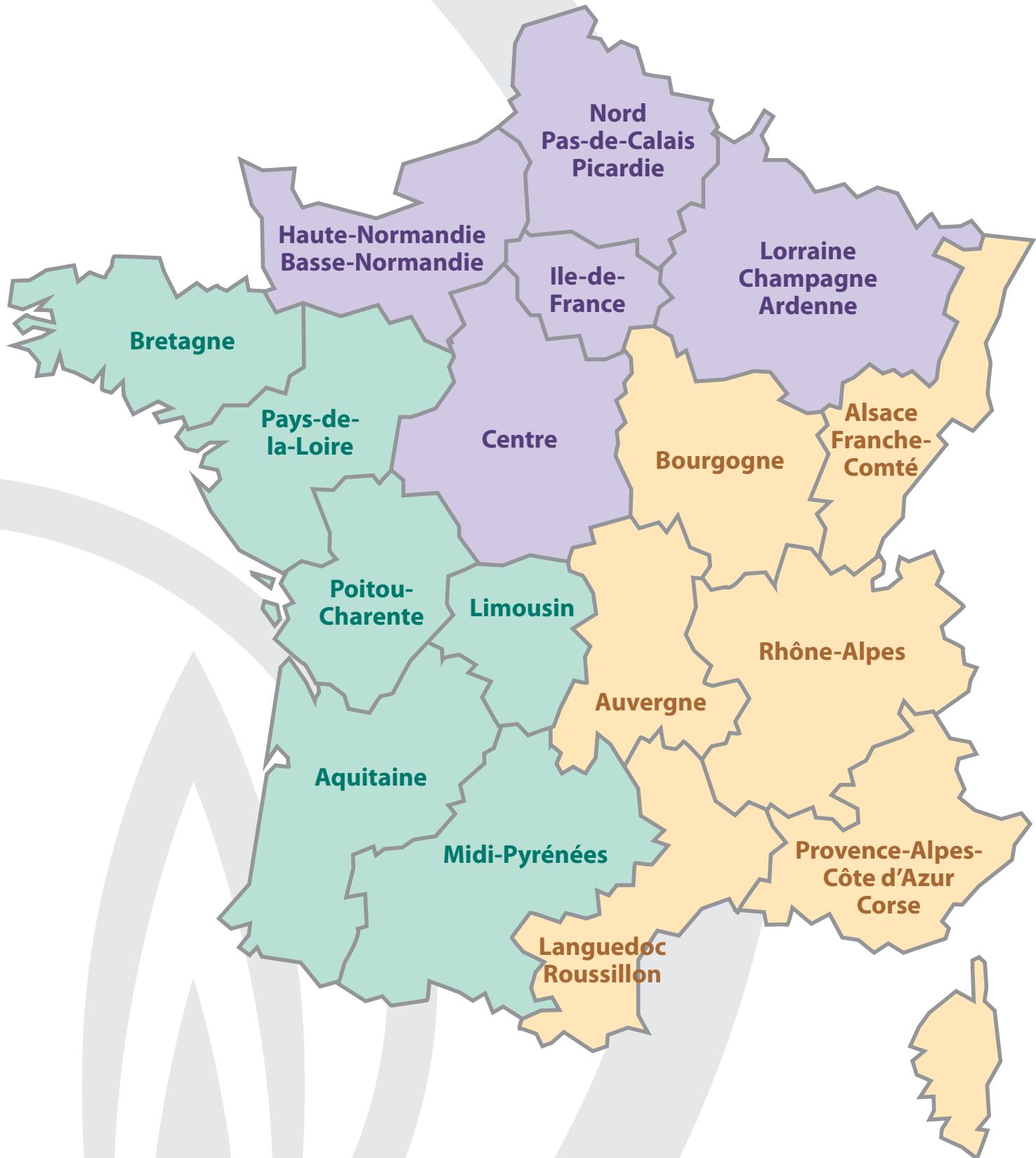


### ANNEXE 3

## Procédure d'ensemble du dispositif qualité MAINTENANCE

MAINTENANCE







## 5.1. Définition des anomalies

Elles sont de trois types :

- Type 1 : Défaut de qualité de la prestation
- Type 2 : Défaut de qualité et/ou de sécurité de la prestation ;
- Type 3 : Défaut de qualité et de sécurité pouvant engendrer des dangers à court terme pour les usagers.

Les définitions « d'anomalie caractérisée » et « d'anomalie caractérisée jugée particulièrement grave » sont liées à la récurrence lors d'un audit ou contrôle des différents types d'anomalie ci-dessus. Ces seuils sont précisés dans le référentiel PG MAINTENANCE.

## 5.2. Les différents statuts d'une entreprise

### 5.2.1. Entreprise nouvelle (NVL)

Est considérée comme nouvelle entreprise, une entreprise :

- Accédant pour la première fois à l'appellation PG MAINTENANCE ;
- Non titulaire de l'appellation PG MAINTENANCE pour l'année n – 1 et établissant une demande pour l'année n (que l'entreprise ait ou non été titulaire de l'appellation pour l'année n – 2) ;
- Ayant perdu l'appellation PG MAINTENANCE ;
- Ayant dépassé un délai de trois mois pour le remplacement du RG MAINTENANCE ;
- Ayant été radiée pour l'absence de délivrance d'attestation d'entretien ;
- Issue d'une scission (plusieurs cas de figures) :
  - Une entreprise non PG MAINTENANCE crée une unité locale : deux appellations PG MAINTENANCE distinctes sont alors à demander ;
  - Une entreprise PG MAINTENANCE crée une unité locale :
    - 1/ le RG MAINTENANCE habilité reste dans l'entreprise d'origine : l'appellation PG MAINTENANCE est maintenue pour l'entreprise d'origine et une nouvelle appellation est à demander pour l'unité locale créée ;
    - 2/ le RG MAINTENANCE habilité rejoint l'unité locale : l'appellation PG MAINTENANCE est maintenue pour l'unité locale et l'entreprise d'origine doit demander une appellation PG MAINTENANCE et doit avoir son propre RG MAINTENANCE habilité ;
    - 3/ Il y a plusieurs RG MAINTENANCE habilités dans l'entreprise d'origine : au moins un RG MAINTENANCE



habilité reste dans l'entreprise d'origine, l'entreprise garde son appellation PG MAINTENANCE. Un RG MAINTENANCE habilité rejoint l'unité locale : l'appellation PG MAINTENANCE est attribuée sur demande auprès de l'organisation professionnelle concernée ;

**N'est pas considérée comme nouvelle entreprise, une entreprise ayant soit :**

- Changé de RG MAINTENANCE habilité dans les délais prescrits ;
- Changé de nom ;
- Changé de statut juridique ;
- Changé de domicile ;
- Changé de responsable d'entreprise ;
- Eté transmise (sous réserve de la présence d'au moins un RG MAINTENANCE habilité).

**5.2.2. Entreprise agréée (AGR)**

Se dit d'une entreprise pour laquelle la validation de l'appellation PG MAINTENANCE a été prononcée, après réception de la cotisation par habitA+, et présentant le bon nombre de RG MAINTENANCE dont l'habilitation est en cours de validité.

**5.2.3. Entreprise en contrôle renforcé (CR)**

Se dit d'une entreprise pour laquelle une anomalie caractérisée a été détectée (voir § 6.2.2).

**5.2.4. Entreprise radiée (RAD)**

Se dit d'une entreprise pour laquelle l'appellation PG MAINTENANCE lui a été retiré (voir § 7).

**5.3. Abréviations couramment utilisées**

**PG MAINTENANCE :** Professionnel du Gaz MAINTENANCE ;

**RG MAINTENANCE :** Responsable Gaz MAINTENANCE ;

**OP :** Organisation professionnelle.

**OC :** Organisme de contrôle.



**PROFESSIONNEL DU GAZ  
INSTALLATION**