

# Pourquoi le curatif coûte plus cher aux maintanciers

Déplacements inutiles, pannes évitables, temps perdu : décryptage terrain d'un modèle qui diminue la performance





# Sommaire

- 01 Introduction
- 02 Le curatif : une réalité quotidienne en maintenance CVC
- 04 Ce que le curatif coûte vraiment (et qu'on ne chiffre jamais)
- 07 Le faux débat : curatif vs préventif
- 09 Passer du curatif subi à l'anticipation maîtrisée
- 12 Ce que je change concrètement une supervision intelligente
- 14 Du curatif à la performance : un changement progressif
- 16 Conclusion
- 19 Contact

# Introduction

En maintenance CVC, le curatif fait partie du quotidien. Une panne, un appel urgent, une intervention en urgence... et la journée bascule. À force, ce fonctionnement finit par sembler normal, presque inévitable.

Pourtant, derrière cette routine se cache un coût bien plus élevé qu'on ne l'imagine car le curatif ne coûte pas seulement une pièce à remplacer ou quelques heures d'intervention. Il coûte du temps perdu en déplacements inutiles, de la désorganisation dans les plannings, de la fatigue pour les équipes et, souvent, de l'insatisfaction côté client.

Autant de coûts invisibles qui s'additionnent, semaine après semaine.

Ce livre blanc vous aide à prendre du recul, vu du terrain, pour comprendre pourquoi le curatif pèse si lourd sur la performance des équipes de maintenance CVC... et surtout comment sortir progressivement de ce modèle subi.

# Le curatif, une réalité quotidienne en maintenant CVC

Sur le terrain, **le curatif n'est pas un choix**. C'est souvent ce qui s'impose.

Une alarme qui tombe, une CTA à l'arrêt, une température qui dérive, un client qui appelle parce qu'il fait trop chaud ou trop froid... et **toute l'organisation bascule**. Le programme prévu le matin est rapidement balayé par l'urgence du terrain.

Avec le temps, ce fonctionnement devient une habitude. On s'adapte, on réagit vite, on trouve des solutions.

Les équipes développent une vraie agilité. Mais derrière cette capacité d'adaptation se cache une réalité plus silencieuse : **le curatif finit par structurer l'organisation, au lieu d'en être l'exception**.



# I. Le curatif par « défaut »

Dans de nombreux services de maintenance CVC, la journée ne suit pas un planning : elle suit les incidents.

Le programme établi le matin évolue au fil des appels. Une intervention prévue est décalée, un contrôle préventif reporté, une optimisation remise à plus tard. Les équipes interviennent là où ça casse, quand ça casse, avec les informations disponibles sur le moment.

Ce modèle a un avantage : il permet de remettre rapidement les installations en service.

Mais **il a une limite majeure** : il laisse très peu de place à l'anticipation.

On répare, on redémarre, on repart.

Et souvent, quelques semaines plus tard, le même équipement revient dans la liste des urgences.

## II. Pourquoi on y reste coincé

Si le curatif devient dominant, ce n'est pas par manque de compétence.

C'est rarement un problème humain. **C'est un problème de visibilité.**

Sans données exploitables en temps réel, difficile de voir qu'un compresseur force anormalement, qu'un cycle devient trop fréquent ou qu'une température dérive progressivement. Les signaux faibles existent, mais ils ne sont pas toujours visibles au bon moment.

À cela s'ajoutent des contraintes bien connues :

- Parcs hétérogènes
- Multiplicité des outils
- Informations dispersées
- Peu de temps pour analyser
- Pression client permanente.

Dans ce contexte, le curatif devient la solution la plus simple : on traite simplement ce qui est urgent, on stabilise, et on passe au problème suivant.

Le problème ?

À force de traiter l'urgence, on finit par ne plus voir le reste.

 En résumé :

Le curatif n'est pas une erreur de méthode.

C'est souvent la conséquence directe d'un manque de visibilité continue sur les installations.

# Ce que le curatif coûte vraiment (mais qu'on ne chiffre jamais)

Une intervention curative a toujours un coût visible : une pièce remplacée, quelques heures de main-d'œuvre, parfois **un déplacement en urgence**.

Mais sur le terrain, ce n'est que la partie émergée de l'iceberg.

Car le curatif ne coûte pas seulement de l'argent.

**Il coûte du temps, de l'énergie, de la lisibilité...** et parfois **de la crédibilité**.



# I. Le coût humain : une pression permanente

Le curatif installe une tension continue dans l'organisation.

Astreintes, appels imprévus, interventions en fin de journée, diagnostics réalisés dans l'urgence... À force, la pression devient la norme. Les équipes s'habituent à fonctionner en mode réaction.

Or intervenir dans l'urgence n'est jamais neutre.

**On agit vite. On sécurise. On remet en service.**

Mais on analyse rarement en profondeur.

Comme intervenir sur une CTA arrêtée en plein hiver : on relance, on stabilise... mais on n'a pas toujours le temps de comprendre pourquoi elle s'est arrêtée.

Sur la durée, cette logique épuise les équipes.

Et une équipe fatiguée est moins disponible pour l'amélioration continue.

## Le Saviez-vous ?

Les organisations fortement orientées curatif enregistrent souvent un taux plus élevé de re-interventions sur les mêmes équipements.

# II. Le coût opérationnel : le temps qui disparaît

Chaque intervention curative génère des pertes invisibles :

- Déplacements déclenchés sans diagnostic précis
- Manque d'informations à l'arrivée sur site
- Retours pour compléter une intervention
- Planning déstabilisé

Une panne en urgence mobilise souvent plus de ressources qu'une intervention anticipée.

Et surtout, **elle désorganise le reste.**

Un contrôle préventif est reporté.

Une optimisation énergétique est remise à plus tard.

Une dérive mineure continue de s'installer ailleurs.

Petit à petit, le curatif consomme le temps disponible.

# III. Le coût client : ce qui ne se voit pas tout de suite

Le curatif a aussi un impact indirect sur la relation client.

Une panne répétée sur un même équipement installe un doute.

Une intervention tardive donne l'impression d'un manque d'anticipation.

Une gêne récurrente fragilise la confiance.

Même si la panne est résolue, l'image peut rester marquée.

En maintenance CVC, la performance ne se juge pas uniquement à la rapidité d'intervention, mais à la capacité à éviter que l'incident ne survienne.

## En résumé :

Le curatif ne coûte pas cher une fois. Il coûte cher par répétition : en fatigue pour les équipes, en désorganisation des plannings, en opportunités d'optimisation non réalisées et en confiance client fragilisée.

# Le faux débat : curatif vs préventif

Face aux limites du curatif, la réponse semble évidente :  
"Il suffit de faire plus de préventif."

Sur le papier, l'idée paraît logique.  
Sur le terrain, c'est plus complexe.

Un faux débat qui ne pointe pas la réelle problématique : la visibilité.



# I. Le préventif : une assurance tous risques ?

Le préventif repose généralement sur une logique calendaire : contrôles périodiques, remplacements programmés, visites planifiées.

**C'est indispensable, mais ce n'est pas suffisant.**

Entre deux visites, une dérive peut apparaître : un cycle peut s'intensifier, une température peut lentement sortir de sa plage normale... Et personne ne le voit.

Changer un filtre tous les six mois ne garantit pas que la pression reste stable entre deux passages.  
Faire une ronde trimestrielle ne permet pas de détecter un compresseur qui force depuis trois semaines.

Faire uniquement du préventif, c'est régler une consigne une fois sans jamais vérifier si la température réelle la respecte.

## II. Le vrai problème : le manque de visibilité continue

Le débat n'oppose pas curatif et préventif. Il oppose visibilité et absence de visibilité.

Malheureusement sans données en temps réel, les équipes techniques interviennent uniquement lorsqu'une panne survient ou lorsque le calendrier l'impose.

Entre les deux, le fonctionnement réel de l'installation reste invisible.

Dans ce contexte, le préventif devient une routine administrative.  
Le curatif, lui, reste la seule réponse aux anomalies détectables.

### **Le Saviez-vous ?**

De nombreuses dérives CVC se développent sur plusieurs jours, voire plusieurs semaines, avant de provoquer une panne franche de vos équipements.

## III. Vers une approche plus intelligente

Sortir du tout-curatif ne signifie pas multiplier les visites.

**Cela signifie mieux voir ce qui se passe entre les visites.**

L'objectif n'est pas de supprimer le préventif, mais de le rendre plus ciblé : intervenir lorsque les données montrent une dérive, prioriser ce qui nécessite réellement une action et reporter ce qui fonctionne correctement.

Autrement dit : passer d'un modèle basé sur la date... à un modèle basé sur l'état réel des installations.

# Passer du curatif subi à l'anticipation

Sortir du curatif ne veut pas dire supprimer les urgences.  
Cela veut dire réduire leur fréquence... et reprendre le contrôle.

Sur le terrain, ce changement ne se fait pas en un jour.  
Il commence par un principe simple : **mieux voir pour mieux décider.**



# I. Voir avant que ça casse

La majorité des pannes ne sont pas instantanées, elles s'installent.

Une dérive de température progressive. Un compresseur qui cycle plus souvent.

Une consommation qui augmente sans raison apparente.

**Ces signaux faibles existent.**

**Le problème, c'est qu'ils passent souvent inaperçus.**

Disposer d'une supervision continue permet d'identifier ces écarts avant qu'ils ne deviennent critiques. On ne parle pas de prédire l'avenir, mais simplement de détecter ce qui se dégrade.

# II. Intervenir au bon moment

L'anticipation ne consiste pas à intervenir plus.

Elle consiste à intervenir **mieux**.

Avec une meilleure visibilité, les équipes peuvent :

- planifier une intervention avant la panne
- préparer les pièces nécessaires
- arriver sur site avec un diagnostic déjà avancé

Résultat ? Moins d'improvisation, moins de retours, moins de tension.

Une intervention anticipée prend généralement moins de temps, mobilise moins de ressources et perturbe moins le planning global de toute l'organisation.

## Le Saviez-vous ?

Une intervention planifiée sur une dérive identifiée coûte souvent bien moins cher qu'un dépannage réalisé en urgence, sans historique exploitable.

# III. Prioriser intelligemment

Quand tout semble urgent, plus rien ne l'est vraiment.

La supervision permet de hiérarchiser :

- ce qui nécessite une action immédiate
- ce qui peut être traité dans la semaine
- ce qui doit simplement être surveillé

Cette priorisation redonne de la lisibilité aux équipes.

Le planning redevient un outil de pilotage, pas une succession d'incendies à éteindre.

Petit à petit, le curatif cesse d'organiser la journée.

Il redevient ce qu'il devrait être : **une exception.**

 En résumé :

Anticiper ne signifie pas travailler plus, cela signifie travailler avec plus d'informations. En maintenance CVC, l'information au bon moment fait toute la différence entre subir une panne et l'éviter.

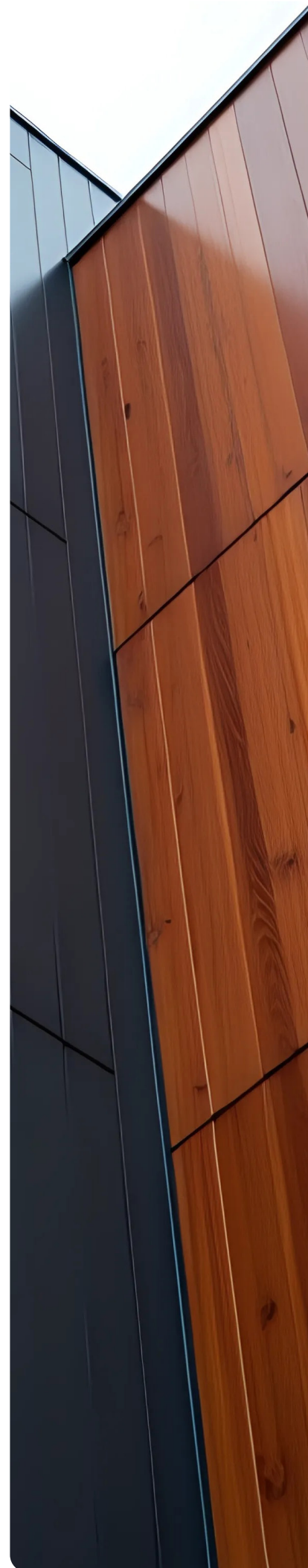
# Ce que change concrètement une supervision intelligente

La supervision intelligente ne remplace ni l'expertise terrain, ni l'expérience des équipes.

**Elle agit comme un amplificateur.**

Elle ne décide pas à la place du technicien.

Elle lui donne simplement les informations dont il manquait.



# I. Commencer là où ça coûte le plus

Sans visibilité, beaucoup de déplacements sont déclenchés pour vérifier :

- une température
- un défaut intermittent
- si l'installation fonctionne réellement

Avec une supervision continue, les équipes ne se déplacent plus pour constater. Elles se déplacent pour intervenir.

Elles savent déjà ce qui dérive, depuis quand, et avec quelle intensité.

## II. Des interventions mieux préparées

Une supervision intelligente permet d'arriver sur site avec :

- un historique de fonctionnement
- l'évolution des paramètres
- l'identification probable de la cause

**Cela change profondément la qualité de l'intervention.**

Moins d'improvisation. Moins de tâtonnements. Moins de retours.

Le curatif devient ciblé, structuré, plus efficace.

## III. Une nouvelle lisibilité pour décider

La supervision ne sert pas uniquement à intervenir. Elle sert aussi à **comprendre**.

- Comprendre pourquoi certaines installations dérivent.
- Identifier les équipements les plus sollicités.
- Voir les tendances sur plusieurs semaines.

Cette visibilité permet :

- de prioriser les investissements
- de justifier certaines décisions
- d'argumenter auprès des clients ou de la direction

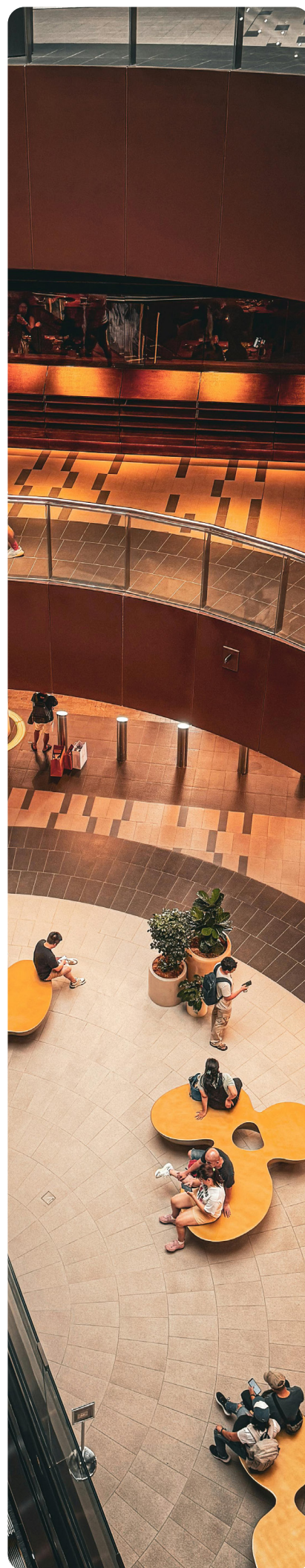
 Le Saviez-vous ?

Les données permettent souvent de démontrer qu'une panne a été évitée, même si personne ne l'a remarquée.

# Du curatif à la performance : un changement progressif

Passer d'un modèle majoritairement curatif à une maintenance plus anticipative ne se décrète pas. Cela **se construit**.

Sur le terrain, le changement fonctionne quand il est progressif, mesurable et aligné avec la réalité des équipes.



# I. Commencer là où ça coûte le plus

Inutile de vouloir tout transformer en même temps.

La transition commence souvent par un point critique :

- un équipement à pannes récurrentes
- une zone qui génère trop d'appels
- une installation énergivore
- un site particulièrement sensible

L'objectif n'est pas d'installer un système global immédiatement.

C'est d'**obtenir rapidement de la visibilité** là où le curatif coûte le plus cher.

Comme en CVC, on ne refait pas tout le réseau pour une dérive localisée.

On commence par traiter le point faible.

# II. Capitaliser sur les premiers résultats

Les premières dérives détectées et corrigées changent la perception.

Moins d'urgences. Moins de retours. Moins de déplacements inutiles.

Ces gains concrets permettent :

- d'ajuster la méthode
- de convaincre en interne
- de renforcer l'adhésion des équipes

La performance durable ne vient pas d'un grand basculement.

Elle vient de petites améliorations répétées.

# III. Redonner au curatif sa juste place

Le curatif ne disparaît jamais totalement, et ce n'est d'ailleurs pas l'objectif.

Il cesse cependant d'organiser toute la journée.

Il devient plus rare, maîtrisé et préparé.

Et surtout, il n'empêche plus l'optimisation continue.

Sur le long terme, cette évolution améliore :

- la fiabilité des installations,
- la lisibilité des plannings,
- la sérénité des équipes.

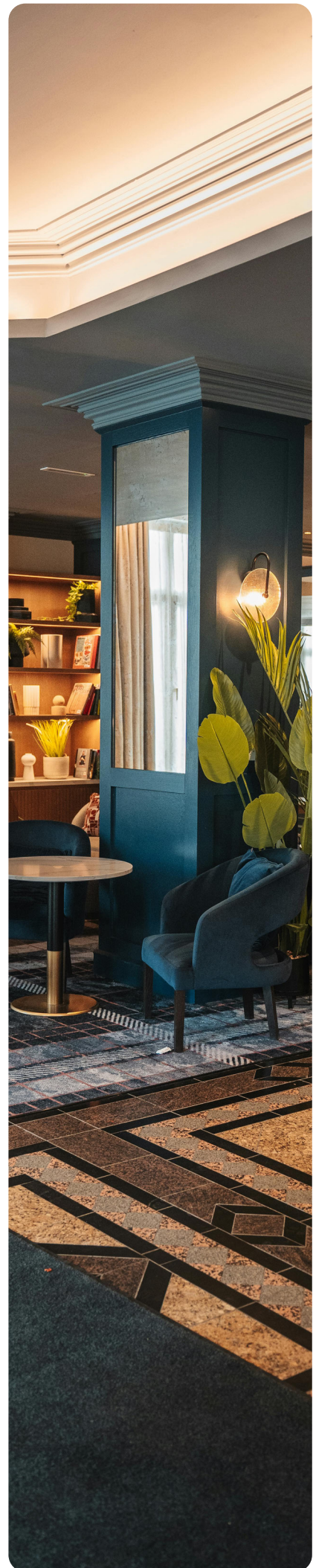
# Conclusion

Après avoir analysé les mécanismes du curatif, ses coûts invisibles et les leviers pour en sortir progressivement, une chose devient claire : **le sujet ne concerne pas seulement la technique.**

Il concerne l'organisation, la visibilité et la manière dont la maintenance est pilotée au quotidien car derrière chaque intervention en urgence, il y a souvent une dérive non détectée.

Et derrière chaque dérive non détectée se cache un manque d'information au bon moment.

C'est à ce niveau que se joue la vraie **transformation.**



# Le curatif n'est pas une fatalité

En maintenance CVC, le curatif a longtemps été perçu comme une évidence. Une panne survient, on intervient, on remet en service... et on passe au suivant.

Ce modèle fonctionne car il permet de tenir, mais il a un coût bien plus élevé qu'il n'y paraît.

Ce coût ne se voit pas toujours sur une facture. Il se mesure en fatigue des équipes, en planning désorganisé, en déplacements inutiles, en dérives non corrigées, en optimisations repoussées.

**À force de traiter l'urgence, on finit par ne plus voir ce qui pourrait être amélioré.**

Ce livre blanc l'a montré : le problème n'est ni la compétence des équipes ni leur réactivité.

**Le véritable enjeu réside dans la visibilité.**

Sans données exploitables en continu, le curatif s'impose naturellement.

Avec une meilleure visibilité, il redevient ce qu'il devrait toujours être : une exception maîtrisée.

En maintenance CVC, comme en régulation, la performance durable ne repose pas uniquement sur la capacité à intervenir vite... mais sur la capacité à intervenir au bon moment.

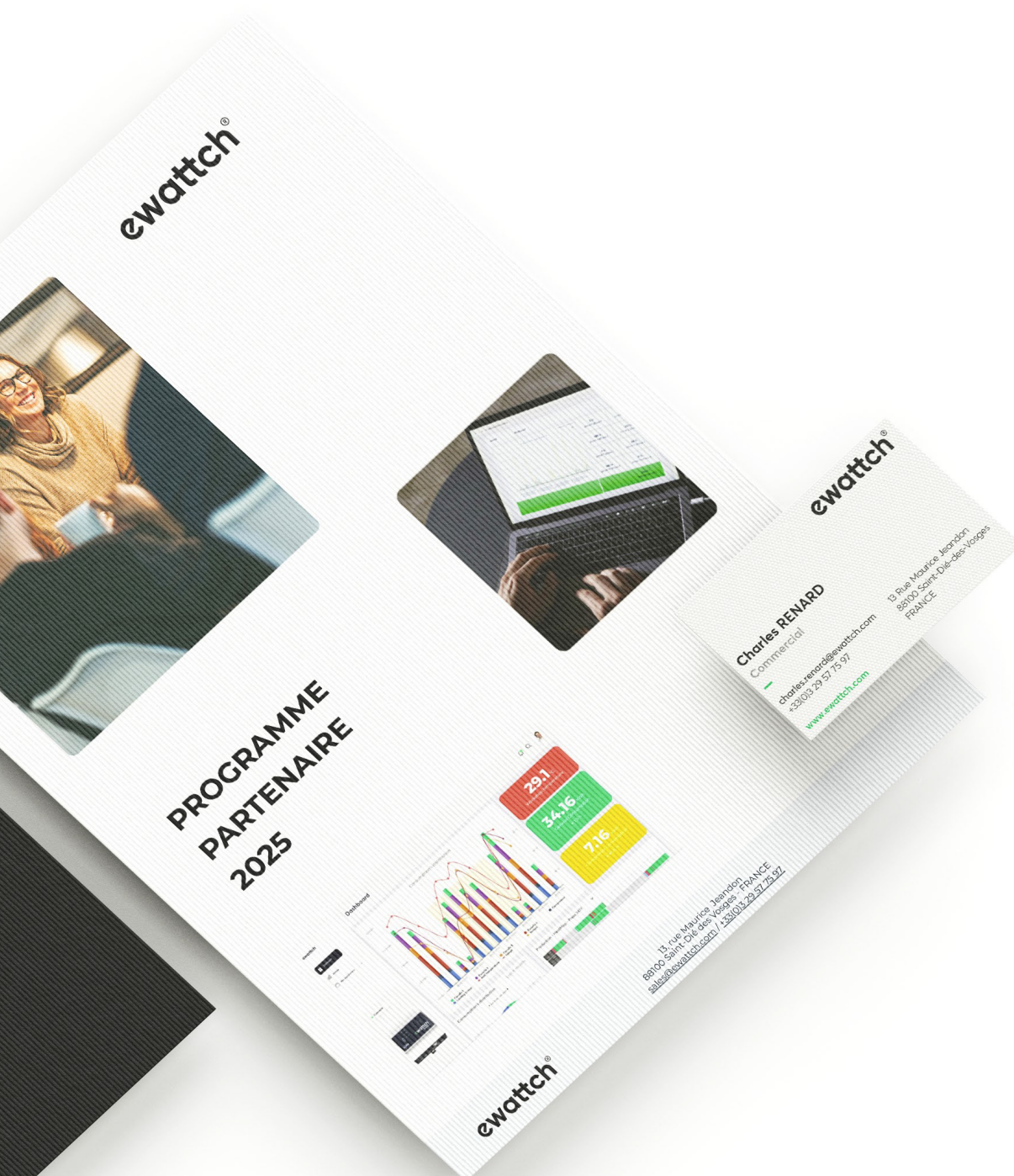
## En résumé :

Le curatif coûte cher parce qu'il est répété, subi et mal anticipé. Avec plus de visibilité et une approche progressive, il est possible de réduire les urgences, renforcer la fiabilité des installations, améliorer l'efficacité des équipes et retrouver de la sérénité au quotidien.



# Au dos de cette carte, votre prochaine opportunité

Faites de la conformité votre meilleur argument commercial  
avec notre expert dédié - Charles.







**ewattch<sup>®</sup>**

+33(0)3 29 57 75 97   
sales@ewattch.com 

**Ewattch**  
13, Rue Maurice Jeandon  
88100 Saint-Dié-Des-Vosges  
FRANCE



[www.ewattch.com](http://www.ewattch.com)