Fiche de poste

Technicien de maintenance [plomberie, chauffage, climatisation, électricité, multiservices]

Remplacez les éléments entre crochets et supprimez ce qui ne s'applique pas à votre entreprise. La fiche de poste décrit le poste et ce que l'on en attend ; elle ne remplace pas le contrat de travail.

1. IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé du poste	Technicien de maintenance [plomberie / chauffage / climatisation / électricité / multiservices]
Entreprise, agence	[raison sociale, agence ou secteur]
Rattachement hiérarchique	[gérant / responsable technique / chef d'équipe]
Secteur d'intervention	[départements, villes, rayon autour de l'agence]
Classification	[convention collective applicable, niveau, position ou coefficient]
Nature du contrat, temps de travail	[CDI / CDD] — [35 h / autre durée], [horaires habituels]
Date de prise de poste	[date]

2. MISSION PRINCIPALE

Assurer, chez les clients de l'entreprise [particuliers, syndics de copropriété, bailleurs, gestionnaires, donneurs d'ordre], la maintenance préventive et corrective des installations [de plomberie, de chauffage, de climatisation, électriques], du diagnostic à la remise en service, dans le respect des règles de sécurité, des délais convenus et de la qualité de service attendue.

3. ACTIVITÉS

Ce que le technicien fait, dans l'ordre d'une journée type. Rayez les activités qui ne concernent pas le poste.

Maintenance préventive

- Réaliser les visites d'entretien planifiées : contrôles, réglages, nettoyage, remplacement des pièces d'usure, relevés et mesures.
- Remettre les documents prévus à la fin de la visite [attestation d'entretien de chaudière, fiche d'intervention fluides, rapport de visite].

Dépannage et maintenance corrective

- Diagnostiquer la panne ou le dysfonctionnement, décider de la réparation ou du remplacement, réaliser les essais et la remise en service.
- Intervenir en urgence à la demande du bureau ou d'un donneur d'ordre, dans le délai convenu [2 h / 4 h / 24 h].

Installation et mise en service

- Poser et raccorder les équipements neufs ou de remplacement, effectuer les essais, expliquer le fonctionnement au client.

Relation client et devis

- Expliquer au client ce qui a été constaté et ce qui a été fait ; faire signer le bon d'intervention.
- [Chiffrer sur place les petites réparations jusqu'à [montant] € HT / transmettre au bureau les besoins de devis avec photos et relevés.]

Comptes rendus et documents

- Renseigner le rapport d'intervention le jour même : constat, travaux réalisés, pièces utilisées, photos avant et après, réserves éventuelles.
- Remplir les documents des donneurs d'ordre [PV de réception, bon de fin de travaux, feuille d'intervention] et signaler toute anomalie ou risque constaté.

Stock, véhicule, sécurité

- Tenir le stock du véhicule, commander ou récupérer les pièces, entretenir l'outillage et le véhicule de service.
- Appliquer les règles de sécurité de l'entreprise et du site : équipements de protection individuelle, consignation, balisage, travail en hauteur.

4. PÉRIMÈTRE DE DÉCISION

Ce que le technicien décide seul, et ce qui demande l'accord du responsable.

Décide seul	[réparations courantes, remplacement de pièces d'usure, choix de la méthode d'intervention]
Demande l'accord de [responsable]	[devis au-delà de [montant] € HT, remplacement d'un équipement complet, intervention hors secteur, dépassement de [durée]]
Ne fait jamais	[intervention sans devis accepté chez un particulier hors urgence, travail sous tension sans habilitation, intervention seul en hauteur]

5. COMPÉTENCES REQUISES

Précisez le niveau attendu : requis à l'embauche, ou à acquérir dans les [six] premiers mois.

Diagnostic	Localiser une panne ou une fuite, choisir la réparation adaptée, tester avant de partir — [requis]
Techniques du métier	[plomberie sanitaire / chauffage et production d'eau chaude / climatisation et froid / électricité du bâtiment] — [requis]
Lecture de documents techniques	Schémas, notices, plans, réglementation applicable — [requis / souhaité]
Compte rendu	Rédiger un rapport clair, prendre des photos exploitables, renseigner l'application mobile — [requis]
Relation client	Expliquer une intervention et une solution technique, faire signer, gérer un client mécontent — [requis]
Conduite	Permis B en cours de validité — [requis]

6. FORMATION, HABILITATIONS ET ATTESTATIONS

Ne cochez que ce qu'exige réellement l'activité confiée ; c'est l'employeur qui délivre l'habilitation électrique.

Formation	[CAP / Bac pro / BTS / titre professionnel] dans le domaine [installation sanitaire, génie climatique, électricité, maintenance] ou expérience équivalente de [durée]

- Habilitation électrique [B0 / BS / BR / B2V] selon les opérations confiées, délivrée par l'entreprise après formation
- Attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes [catégorie], pour la climatisation, les pompes à chaleur et le froid
- [Qualification ou habilitation pour les installations de gaz, selon l'activité]
- [Autorisation de conduite ou CACES nacelle pour le travail en hauteur] · [Sauveteur secouriste du travail]

7. SAVOIR-ÊTRE ATTENDUS

- Autonomie : organiser sa journée et ses priorités, décider sur place dans les limites fixées.
- Rigueur : respecter les procédures, les consignes de sécurité, les délais et la qualité des comptes rendus.
- Sens du service : écouter le client, expliquer simplement, laisser le site propre.
- Calme et réactivité en situation d'urgence ; esprit d'équipe avec le bureau et les collègues.

8. CONDITIONS D'EXERCICE

Lieu de travail	Interventions chez les clients sur le secteur [secteur] ; départ de [l'agence / du domicile]
Horaires	[horaires] · Travail le samedi [jamais / par roulement] · Astreinte [une semaine sur [nombre], soirs et week-ends]
Déplacements	Quotidiens, avec véhicule de service [oui / non] ; indemnités de déplacement selon [convention collective, accord]
Contraintes	Port de charges, travail en milieu occupé, en hauteur ou en espace exigu ; équipements de protection individuelle fournis
Rémunération	[fourchette ou « selon profil »] · [primes : astreinte, paniers, objectifs] · [mutuelle, autres avantages]
Évolution possible	[chef d'équipe, responsable technique, référent d'un métier, tuteur des nouveaux techniciens]

9. MOYENS MIS À DISPOSITION

[Véhicule de service équipé et stock embarqué · outillage et appareils de mesure · équipements de protection individuelle · téléphone ou tablette avec l'application de gestion des interventions · carte carburant · tenue de travail]

10. INDICATEURS DE RÉUSSITE

Trois à cinq indicateurs suffisent ; ils servent à l'entretien annuel, pas à sanctionner.

- Interventions réalisées dans le délai convenu [objectif : [x] %]
- Pannes résolues au premier passage [objectif : [x] %]
- Rapports d'intervention remis le jour même, complets, avec photos
- Réserves ou réclamations des clients et des donneurs d'ordre [objectif : moins de [x] par trimestre]
- Respect des règles de sécurité : aucun incident, équipements de protection portés, situations dangereuses signalées

L'employeur ou le responsable

Nom, date, signature

Le salarié

Fiche remise le [date] — nom, signature