GMAO / PLATEFORME · GRILLE

Grille de cadrage pour choisir une GMAO

Un support d'atelier pour aligner exploitation, technique, services généraux et direction avant de consulter le moindre éditeur. Vous cadrez d'abord vos besoins, vos données et vos engagements de service ; vous comparez les outils ensuite. C'est l'ordre qui sécurise un déploiement multi-sites.

1 Gouvernance du projet

Une GMAO échoue rarement sur la technique. Elle échoue quand personne ne porte le projet ni ne tranche. Constituez l'équipe et nommez les responsabilités avant tout cahier des charges.

- [ ] **Sponsor désigné** : une direction (exploitation ou générale) porte le budget et arbitre les blocages.
- [ ] **Chef de projet identifié** : une personne coordonne, rédige le besoin et tient le planning.
- [ ] **Utilisateurs terrain associés** : techniciens et responsables de site contribuent dès le cadrage, pas à la livraison.
- [ ] **Services impactés consultés** : achats, comptabilité, IT (sécurité, interfaces ERP) sont autour de la table.
- [ ] **Périmètre de départ borné** : nombre de sites et de familles d'équipements couverts en phase 1, et ce qui attend la phase 2.
- [ ] **Décision documentée** : critères d'arbitrage et calendrier validés par écrit.

2 Données minimales par équipement

La qualité de votre GMAO ne dépassera jamais la qualité de votre référentiel d'équipements. Fixez le socle de données obligatoire avant toute saisie, sinon vos indicateurs seront inexploitables.

- [ ] **Identifiant unique** : code ou QR code apposé physiquement, lisible sur site en intervention.
- [ ] **Localisation** : site, bâtiment, zone — rattachement à une arborescence claire du parc.
- [ ] **Famille et type** : CVC, froid, électricité, plomberie, menuiserie, etc., pour le filtrage et les statistiques.
- [ ] **Caractéristiques constructeur** : marque, modèle, numéro de série, année.
- [ ] **Dates clés** : mise en service, fin de garantie, prochain contrôle réglementaire.
- [ ] **Criticité** : niveau d'impact d'une panne sur l'exploitation du site (voir section SLA).
- [ ] **Historique d'interventions** : reprise de l'existant ou point de départ daté.

> **Bon à savoir :** sur un parc multi-sites, n'imposez qu'un socle de champs vraiment obligatoires. Un référentiel léger mais renseigné à 100 % vaut mieux qu'un référentiel riche rempli à moitié. Le QR code apposé sur l'équipement lève l'ambiguïté d'identification entre deux sites qui ont les mêmes machines.

3 Indicateurs et engagements de service (KPI / SLA)

Décidez ce que vous voulez piloter avant de choisir l'outil qui l'affiche. Limitez-vous à cinq ou sept indicateurs réellement suivis : au-delà, le tableau de bord n'est plus regardé.

KPI à suivre

- [ ] **MTTR** : temps moyen de réparation, de la détection au rétablissement — mesure la réactivité.
- [ ] **MTBF** : temps moyen entre deux pannes d'un équipement — mesure la fiabilité.
- [ ] **Taux de disponibilité** : part du temps où l'équipement fonctionne ; il se calcule à partir du MTBF et du MTTR.
- [ ] **Ratio préventif / correctif** : un objectif souvent cité se situe autour de 60 à 80 % de préventif selon le métier ; à vérifier au regard de votre activité.
- [ ] **Taux de réalisation du plan préventif** : interventions préventives faites sur celles planifiées.
- [ ] **Coût de maintenance par équipement** : appuie les arbitrages réparer / remplacer.

SLA à contractualiser

Le SLA transforme une promesse commerciale en engagement vérifiable. Deux délais structurent tout : la GTI (temps de prise en charge) et la GTR (temps de rétablissement), modulés selon la criticité.

- [ ] **Niveaux de priorité définis** : par exemple P1 incident bloquant, P2 service dégradé, P3 incident mineur contournable, P4 demande non urgente.
- [ ] **GTI et GTR par priorité** : délais différenciés et écrits, les cas critiques traités en quelques heures, les mineurs sous un à plusieurs jours — à calibrer selon vos sites.
- [ ] **Plages horaires couvertes** : heures ouvrées, 24/7, astreinte week-end selon la criticité du site.
- [ ] **Pénalités et mesure** : comment le respect du SLA est mesuré dans l'outil et ce qui se passe en cas de dépassement.

4 Règles de gestion à formaliser

Ce sont les automatismes qui font vivre l'outil au quotidien. Écrivez-les avant le paramétrage : un éditeur configure des règles, il ne les invente pas à votre place.

- [ ] **Cycle de vie d'une demande** : qui crée, qui valide, qui clôture une intervention.
- [ ] **Affectation** : règles d'attribution d'un ticket à un intervenant interne ou externe.
- [ ] **Escalade** : déclenchement automatique en cas de dépassement de GTI ou GTR.
- [ ] **Plans de préventif** : périodicité, gammes de maintenance, déclenchement par calendrier ou par compteur.
- [ ] **Gestion des pièces** : seuils de stock, réapprovisionnement, rattachement pièce / équipement.
- [ ] **Validation des coûts** : seuils au-delà desquels un devis passe en approbation.
- [ ] **Notifications** : qui est alerté, à quel statut, par quel canal.

5 Critères de choix de l'éditeur

Évaluez chaque solution sur les mêmes critères pondérés, sur une démonstration sur vos propres cas, jamais sur une plaquette. La grille ci-dessous se remplit en atelier ; ajustez les pondérations à votre contexte. Notez chaque critère de 0 à 5, multipliez par la pondération, comparez les totaux.

CRITÈRE	PONDÉRATION	NOTE (/5)	COMMENTAIRE
Couverture fonctionnelle (équipements, préventif, stocks, QR)			
Ergonomie et adoption terrain (mobile, simplicité)			
Pilotage multi-sites (consolidation, vues par site)			
Indicateurs et tableaux de bord (MTTR, MTBF, SLA)			
Interfaces (ERP, comptabilité, systèmes existants)			
Accompagnement et qualité du support			
Coût total (licences, mise en place, formation)			
Pérennité de l'éditeur et références comparables			
Total pondéré			

6 Limite d'une GMAO seule

Un logiciel structure l'information, planifie et mesure. Il ne pose pas un technicien sur site et ne tient pas un SLA à votre place. Sur un parc multi-sites, la question n'est pas seulement « quel outil », mais « qui exécute et qui répond du délai ».

- [ ] **Exécution** : disposez-vous des intervenants, ou l'outil ne fait-il que tracer des demandes ?
- [ ] **Responsabilité du délai** : qui est engagé sur la GTR, l'éditeur ou un tiers ?
- [ ] **Couverture nationale** : les mêmes engagements tiennent-ils sur tous vos sites, y compris les plus isolés ?

7 Étapes d'un projet GMAO

Un séquencement éprouvé, du cadrage au déploiement. Chaque étape produit un livrable validé avant de passer à la suivante.

- [ ] **Analyse de l'existant** : processus actuels, parc, points de douleur, données disponibles.
- [ ] **Définition des objectifs** : ce que la GMAO doit améliorer, mesurable.
- [ ] **Expression des besoins** : fonctionnels et techniques, validés par les utilisateurs.
- [ ] **Cahier des charges** : document central qui aligne tous les acteurs et encadre la consultation.
- [ ] **Consultation et notation** : démonstrations sur vos cas, grille de scoring renseignée.
- [ ] **Paramétrage et reprise de données** : règles de gestion, référentiel équipements, socle de champs.
- [ ] **Tests** : sur un site pilote avant généralisation.

- [ ] **Déploiement et formation** : montée en charge progressive, conduite du changement.
- [ ] **Suivi des indicateurs** : revue régulière des KPI et ajustement des règles.

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