GMAO / PLATEFORME · GRILLE

Grille de sélection GMAO pour appel d'offres

Une grille de scoring pondérée pour comparer objectivement les solutions GMAO candidates et défendre votre choix devant la direction. Conçue pour les réseaux multi-sites, elle structure votre évaluation autour des enjeux réels du terrain : continuité de service, visibilité consolidée et maîtrise budgétaire sur l'ensemble de vos sites.

1 Comment utiliser cette grille

La méthode repose sur trois principes éprouvés des appels d'offres logiciels. D'abord, vous distinguez les exigences éliminatoires (critères « passe / échoue ») des critères pondérés. Une solution qui échoue sur un critère éliminatoire est écartée avant même le scoring. Ensuite, vous attribuez à chaque domaine un poids, l'ensemble totalisant 100 %. Enfin, chaque critère est noté sur une échelle homogène, idéalement de 0 à 5, par les mêmes évaluateurs et sur des preuves comparables.

- [ ] **Définissez vos pondérations avant de lire les offres** : fixez le poids de chaque domaine en comité, en amont, pour éviter tout ajustement opportuniste après réception des réponses.
- [ ] **Notez sur preuve, pas sur déclaratif** : exigez une démonstration sur vos propres scénarios, un accès bac à sable ou des références vérifiables plutôt qu'une simple case cochée dans un tableau commercial.
- [ ] **Faites scorer par plusieurs profils** : exploitation, services généraux, DSI et DAF ne pèsent pas les mêmes critères ; la moyenne des notes lisse les biais individuels.
- [ ] **Conservez la trace** : une grille remplie et commentée constitue un historique auditable qui sécurise et justifie votre décision finale.

2 Exigences éliminatoires (à vérifier en premier)

Ces critères ne se notent pas : ils se valident. Une réponse négative sur l'un d'eux disqualifie la solution, quelle que soit la qualité du reste de l'offre. Filtrez vos candidats sur ce socle avant d'engager le scoring détaillé.

- [ ] **Hébergement des données dans l'Union européenne** : localisation explicite et conformité RGPD confirmée par l'éditeur.
- [ ] **Clause de réversibilité contractuelle** : restitution de l'intégralité de vos données en format standard, avec calendrier et conditions précisés au contrat.
- [ ] **Gestion multi-sites native** : la solution doit gérer plusieurs sites dans une seule instance, sans dupliquer les bases ni les licences par site.
- [ ] **Accès mobile pour les intervenants** : saisie et clôture des interventions depuis le terrain, y compris en mode dégradé ou hors connexion selon vos besoins.
- [ ] **Référence comparable** : au moins un client de taille et de typologie de parc proches du vôtre, joignable.

3 La grille de scoring pondérée

Reportez vos pondérations dans la colonne dédiée (total = 100 %), notez chaque critère de 0 à 5 pour chaque candidat, puis calculez le score pondéré par domaine. Les huit domaines ci-dessous couvrent l'essentiel d'un appel d'offres GMAO multi-sites. Adaptez les poids à vos priorités : un réseau soumis à des contraintes de continuité 24/7 surpondérera les scénarios terrain et le reporting, là où une direction achats insistera sur le coût total et la réversibilité.

DOMAINE	CRITÈRE ÉVALUÉ	PONDÉRATION	NOTE (/5)	COMMENTAIRE
1. Périmètre fonctionnel	Couverture du référentiel d'actifs, des ordres de travail, du préventif et de la gestion des stocks/pièces			
	Gestion des contrats, garanties et prestataires externes			
2. Scénarios terrain	Cycle complet d'une intervention curative : signalement, qualification, affectation, exécution, clôture, validation			
	Usage mobile réel de l'intervenant : photos, signature, hors-ligne, code-barres ou QR code			
3. Exigences multi-sites	Vue consolidée du parc avec filtres par région, entité ou typologie, et arborescence des sites			
	Périmètres et droits par site, sans cloisonner la consolidation au niveau direction			
4. Reporting et KPI	Indicateurs de maintenance calculés automatiquement : MTTR, MTBF, taux de disponibilité, ratio préventif/curatif			
	Suivi du respect des SLA et tableaux de bord personnalisables, exportables par site et consolidés			
5. Intégrations	API ouverte (REST) et connecteurs documentés vers ERP, comptabilité et outils RH			
	Interopérabilité GTB/GTC et capteurs IoT, le cas échéant, via web services			
6. Sécurité et conformité	Certifications de l'éditeur (ISO 27001, SOC 2), chiffrement des données et politique de sauvegarde			
	Conformité RGPD documentée, gestion des accès, journalisation et hébergement UE			
7. Réversibilité	Export autonome de l'intégralité des données à tout moment, en formats standard (CSV, Excel)			
	Conditions de sortie : délai de restitution, coûts éventuels, suppression certifiée des copies			
8. Conduite du changement	Plan de déploiement multi-sites, reprise des données existantes et accompagnement projet			
	Ergonomie et formation par profil, support et qualité documentaire			

DOMAINE	CRITÈRE ÉVALUÉ	PONDÉRATION	NOTE (/5)	COMMENTAIRE
Total		100 %		

4 Périmètre fonctionnel et scénarios terrain

Le périmètre fonctionnel mesure ce que l'outil sait faire ; les scénarios terrain mesurent s'il le fait dans vos conditions réelles. Une fonction listée dans une brochure n'a de valeur que démontrée sur un cas concret de votre exploitation.

- [ ] **Préparez deux scénarios de test** : une intervention curative urgente et une campagne de préventif planifiée, à dérouler par chaque candidat.
- [ ] **Testez le terminal de l'intervenant** : la majorité de la valeur se joue sur mobile ; vérifiez la saisie, la photo, la signature et le comportement hors connexion.
- [ ] **Vérifiez la gestion des pièces et des stocks** si elle est centrale dans votre activité, ainsi que le suivi des contrats et garanties.

5 Reporting, KPI et pilotage consolidé

Pour un réseau multi-sites, le reporting est souvent le premier motif d'adoption d'une GMAO : sortir du chaos des tableurs et des courriels pour disposer d'une vue unique. Le taux de disponibilité d'un actif se déduit du rapport MTBF / (MTBF + MTTR) ; assurez-vous que la solution calcule ces indicateurs sans retraitement manuel.

- [ ] **Exigez le calcul automatique** des indicateurs MTTR, MTBF, taux de disponibilité et ratio préventif/curatif.
- [ ] **Demandez une vue consolidée filtrable** par site, région ou typologie, avec ventilation des coûts par site et par nature d'intervention.
- [ ] **Vérifiez le suivi des SLA** : la solution doit objectiver le respect de vos engagements de délai, intervention par intervention.

6 Intégrations, sécurité et réversibilité

Ces trois domaines protègent votre système d'information et votre liberté future. Ils intéressent particulièrement la DSI et la direction achats, qui doivent être associées au scoring.

- [ ] **Documentez les flux à interconnecter** avant l'appel d'offres : ERP, comptabilité, GTB, capteurs, et exigez une API ouverte et documentée.
- [ ] **Demandez les certificats de sécurité** et la localisation précise des données ; un hébergement européen est un fondement de la conformité RGPD.
- [ ] **Lisez la clause de réversibilité avant de signer** : format d'export, délai de restitution, coûts et engagement de suppression des copies doivent figurer noir sur blanc.

7 Conduite du changement et coût total

La meilleure solution échoue si elle n'est pas adoptée. Sur un réseau de plusieurs dizaines de sites, le déploiement, la reprise des données et la formation pèsent autant que les fonctionnalités. Intégrez par ailleurs l'ensemble des

coûts dans votre comparaison, et non le seul prix de licence.

- [ ] **Évaluez le coût total de possession** : licence ou abonnement, paramétrage, reprise de données, formation et maintenance applicative.
- [ ] **Demandez un plan de déploiement multi-sites** par vagues, avec un pilote sur quelques sites avant la généralisation.
- [ ] **Vérifiez l'accompagnement et le support** : interlocuteur dédié, délais de réponse contractualisés et qualité de la documentation.

> **Bon à savoir :** sur un parc multi-sites, déployez d'abord la GMAO sur un échantillon représentatif de sites pendant un à deux mois. Vous validez les paramétrages, vous mesurez l'adhésion des équipes terrain et vous fiabilisez la reprise de données avant la bascule générale. Un pilote réussi est l'argument le plus solide pour embarquer l'ensemble de votre réseau.

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