ACHATS FM · GRILLE DE SCORING RFP

Facility management multi-sites : grille de scoring pour votre appel d'offres

Quand vous mettez en concurrence plusieurs prestataires de maintenance multitechnique sur un parc de 20, 80 ou 300 sites, la décision ne peut pas reposer sur le seul prix affiché. Cette grille vous donne un cadre d'évaluation pondéré, opposable et homogène : des critères explicites, une pondération à arbitrer en interne, une note sur 5 par offre, et surtout la liste des preuves à exiger pour chaque critère. Elle est conçue pour des décideurs multi-sites — direction exploitation, services généraux, achats — qui doivent comparer des offres comparables et tracer leur choix.

Comment utiliser cette grille

Trois principes garantissent une évaluation fiable et défendable :

- **Figez la pondération avant de recevoir les offres.** Les pondérations indiquées ci-dessous sont des ordres de grandeur courants du marché FM (prix 30-40 %, valeur technique 25-35 %, références 10-15 %, organisation/moyens 10-15 %, démarche environnementale 5-10 %), à valider et ajuster selon vos priorités. Communiquer la grille aux candidats dès le lancement renforce la qualité des réponses et la transparence de la procédure.
- **Notez sur preuve, pas sur promesse.** Chaque ligne précise le justificatif attendu. Une affirmation sans pièce vaut une note basse.
- **Notez à plusieurs.** Faites scorer chaque offre par deux à trois évaluateurs indépendants (exploitation, technique, achats), puis confrontez les écarts avant d'arrêter la note finale.

Mécanique de calcul : pour chaque critère, **note pondérée = note (/5) × pondération (%)**. La somme des notes pondérées donne le score global de l'offre, à comparer entre candidats.

Grille d'évaluation pondérée

Reproduisez ce tableau pour chaque offre reçue (une colonne de note par candidat si vous comparez en parallèle). Les pondérations sont à compléter selon vos arbitrages — elles doivent totaliser 100 %.

CRITÈRE	PREUVE ATTENDUE DU CANDIDAT	PONDÉRATION	NOTE (/5)	COMMENTAIRE
1. Couverture et capacité opérationnelle				
Couverture géographique réelle sur l'ensemble de vos sites	Cartographie des sites couverts, délais d'intervention par zone, modalités sur sites isolés			
Périmètre multitechnique couvert (CVC, électricité, plomberie, second œuvre, etc.)	Liste des lots techniques internalisés vs sous-traités, qualifications des intervenants			

CRITÈRE	PREUVE ATTENDUE DU CANDIDAT	PONDÉRATION	NOTE (/5)	COMMENTAIRE
Gestion des urgences et astreinte (24/7 si requis)	Procédure d'astreinte, numéro dédié, exemples de délais constatés			
2. Valeur technique et méthodologie				
Méthodologie de reprise de parc et de transition	Plan de mobilisation chiffré, durée annoncée, jalons, audit initial des installations			
Plan de maintenance préventive	Calendrier préventif par typologie d'équipement, part visée de préventif vs réactif (PMP)			
SLA proposés et nommés	Délais de prise en charge et de résolution par niveau de priorité (P1/P2/P3), MTTR cible			
Pénalités et engagements en cas de manquement aux SLA	Grille de pénalités contractuelles, seuils, modalités d'application			
3. Pilotage, outil et reporting				
Outil de pilotage / GMAO mis à disposition côté client	Démonstration de l'outil, accès client, suivi des tickets et statuts en temps réel			
Traçabilité des interventions et des équipements	Historique par site et par équipement, identification des actifs (ex. QR codes)			
Reporting et indicateurs de performance	Modèle de tableau de bord, fréquence, KPI suivis (taux de service, MTTR, taux de respect SLA)			
4. Modèle économique et lisibilité budgétaire				
Structure tarifaire et facturation	Décomposition forfait / hors-forfait, facture consolidée multi-sites, devis-types			
Maîtrise et prévisibilité du coût total	Budget annuel projeté par site, traitement des dépassements, coûts cachés identifiés			
5. Références et organisation				
Références vérifiables sur parcs comparables	Au moins 2 références multi-sites de taille proche, contactables, comptes-rendus signés			
Interlocuteur dédié et gouvernance du contrat	Organigramme du compte, interlocuteur unique nommé, rythme des comités de pilotage			
Solidité et continuité du prestataire	Éléments financiers récents, plan de continuité, modalités de réversibilité en fin de contrat			
6. Démarche environnementale (selon vos obligations)				

CRITÈRE	PREUVE ATTENDUE DU CANDIDAT	PONDÉRATION	NOTE (/5)	COMMENTAIRE
Conformité réglementaire applicable à votre parc	Prise en compte des obligations en vigueur (ex. dispositifs de pilotage énergétique) — à valider au texte applicable			
Optimisation énergétique et durée de vie des équipements	Démarche de suivi des consommations, leviers proposés, indicateurs de résultat			
TOTAL		**100 %**	**Score global**	

Barème de notation conseillé

Pour homogénéiser les notes entre évaluateurs, cadrez chaque niveau :

NOTE	SIGNIFICATION
0	Critère non traité ou non démontrable
1	Réponse insuffisante, sans preuve exploitable
2	Réponse partielle, preuves incomplètes
3	Réponse conforme à l'attendu, preuves correctes
4	Réponse solide, preuves vérifiées, quelques points forts
5	Réponse complète, preuves robustes, avantage net pour votre parc

Le conseil de l'expert

Le piège le plus fréquent en FM multi-sites est de surpondérer le prix affiché. Un prix bas qui ne couvre ni les SLA, ni le préventif, ni un outil de pilotage génère des coûts cachés : interventions hors-forfait répétées, pannes non anticipées, temps interne perdu à relancer. Avant de noter, exigez un **devis-type sur scénario réel** (par exemple : panne CVC un samedi sur un site, prise en charge sous SLA, refacturation). Vous comparez alors des coûts réels, pas des grilles de communication. Et conservez systématiquement la trace écrite de vos notes et commentaires : c'est ce qui rend votre choix défendable en interne.

Les pondérations, fourchettes et indicateurs cités sont des ordres de grandeur courants du marché FM, donnés à titre indicatif. Ils sont à adapter à votre parc, à vos priorités et au cadre réglementaire en vigueur applicable à vos sites.

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