PILOTAGE DE LA MAINTENANCE · CHECKLIST DÉCISIONNELLE

GMAO ou FM externalisé : la checklist pour trancher

Deux réponses au même problème, mais elles ne portent pas la même charge. La GMAO vous donne un outil pour piloter votre maintenance ; le FM externalisé vous donne un prestataire qui l'exécute sous sa responsabilité. Cette checklist neutre vous aide à choisir en fonction de la maturité de votre parc, de vos ressources internes et du niveau d'engagement que vous attendez.

1 Comprendre ce que recouvre chaque option

La confusion la plus fréquente vient de là : on compare un logiciel et un service, alors qu'ils ne jouent pas au même niveau. Posez la distinction au clair avant toute consultation de fournisseur.

- [ ] **GMAO (logiciel seul)** : une plateforme de gestion de la maintenance assistée par ordinateur. Elle centralise les demandes, planifie le préventif, suit les interventions et historise vos équipements. Elle organise le travail, mais ne l'exécute pas.
- [ ] **FM externalisé (maintenance opérée)** : une prestation de service global. Le prestataire organise et réalise les interventions sous sa propre responsabilité, selon des critères de performance définis avec vous. L'outil n'est qu'une brique du dispositif.
- [ ] **Le point de bascule** : avec une GMAO, la responsabilité d'exécution reste chez vous (vos équipes ou vos artisans que vous gérez en direct). Avec un FM externalisé, vous déléguez aussi l'exécution.
- [ ] **Vérifiez la nature réelle de l'offre** : certains acteurs hybrides combinent plateforme et exécution. Demandez explicitement si le fournisseur s'engage sur le résultat ou se limite à fournir l'outil.

2 Qui porte la responsabilité de l'exécution

C'est le critère qui structure tout le reste. Une prestation de service emporte en principe une obligation de résultat ; les prestations purement intellectuelles relèvent plutôt de l'obligation de moyens. En maintenance technique (électricité, froid, CVC), le bon fonctionnement attendu place le curseur côté résultat.

- [ ] **Avec une GMAO seule** : l'éditeur a une obligation de moyens sur son logiciel (disponibilité, fonctionnalités). La réparation effective, sa qualité et son délai restent sous votre responsabilité.
- [ ] **Avec un FM externalisé** : le prestataire exécute les fonctions confiées sous sa responsabilité, avec des critères de performance contractualisés. Exigez que l'engagement (moyens ou résultat) soit écrit noir sur blanc.
- [ ] **Responsabilité réglementaire** : attention, certaines obligations restent toujours à l'exploitant, quel que soit le mode choisi. En ERP, la sécurité, le respect des délais de vérification et la correction des non-conformités engagent la responsabilité civile et pénale de l'exploitant.
- [ ] **Clarifiez la chaîne de sous-traitance** : qui répond en cas de défaut d'un artisan tiers ? Le prestataire principal doit rester votre interlocuteur unique et garant.

> **Bon à savoir :** déléguer l'exécution ne transfère pas vos obligations légales d'exploitant. Le bon dispositif est celui qui vous décharge de la coordination tout en alimentant votre registre de sécurité et vos preuves de conformité, site par site.

3 Évaluer vos ressources internes

La meilleure option dépend autant de votre organisation que de la technologie. Une GMAO performante suppose une équipe pour la faire vivre.

- [ ] **Pilotage interne disponible** : avez-vous un responsable maintenance ou un facility manager capable de gérer le paramétrage, les artisans et le suivi quotidien sur l'ensemble des sites ?
- [ ] **Réseau d'intervenants qualifiés** : disposez-vous déjà d'artisans audités et couvrant toutes vos implantations, ou devez-vous les sourcer site par site ?
- [ ] **Capacité d'astreinte** : qui traite une panne critique un dimanche soir sur un site à 400 km du siège ?
- [ ] **Coût complet du « faire soi-même »** : intégrez le temps de gestion interne, souvent invisible, dans la comparaison budgétaire.

4 Exiger les bonnes sources de données et indicateurs

Les deux approches produisent de la donnée, mais une GMAO seule ne mesure que ce que vous y saisissez. En FM opéré, les indicateurs doivent être fournis et tenus par le prestataire. Réclamez des KPI normés et vérifiables.

- [ ] **MTTR (temps moyen de réparation)** : durée moyenne entre le déclenchement et la remise en service. Indicateur clé de réactivité.
- [ ] **MTBF (temps moyen entre pannes)** : intervalle moyen entre deux défaillances d'un équipement. Plus il est élevé, plus le parc est fiable.
- [ ] **Taux de disponibilité opérationnelle** : calculé comme MTBF / (MTBF + MTTR). Il traduit l'aptitude réelle de l'équipement à fonctionner.
- [ ] **Traçabilité des interventions** : historique par équipement et par site, photos, bons d'intervention, conformité aux contrôles périodiques.
- [ ] **Restitution lisible** : ces données doivent être consultables dans un format exploitable, pas enfermées dans des fichiers dispersés.

5 Vérifier les preuves attendues avant de signer

Un engagement crédible se démontre. Demandez les éléments tangibles plutôt que les déclarations d'intention.

- [ ] **SLA nommés et chiffrés** : délais d'intervention par niveau de criticité, écrits et mesurables, et non de simples « bonnes pratiques ».
- [ ] **Matrice de responsabilités** : un document qui répartit clairement, ligne par ligne, ce qui relève de vous et du prestataire.
- [ ] **Référentiel d'équipements** : inventaire et audit physique du parc (idéalement avec identification par étiquette ou QR code) comme base contractuelle.
- [ ] **Reporting type** : un exemple de tableau de bord réel, pas une maquette commerciale.
- [ ] **Références sur parc comparable** : retours d'expérience sur un nombre de sites et une typologie proches des vôtres.

6 Sécuriser la réversibilité

La sortie se prépare dès la signature, pas le jour du litige. Une clause de réversibilité organise le retour de vos données et la continuité de service si vous changez de dispositif. C'est vrai pour une GMAO comme pour un contrat de FM.

- [ ] **Récupération des données** : le fournisseur restitue vos données dans un format exploitable, accompagné du modèle de données, pour réimport dans un autre système.
- [ ] **Périmètre et délais** : périmètre de la restitution, supports, assistance à la transition. Les délais se négocient généralement entre 30 et 90 jours, avec des jalons vérifiables.
- [ ] **Continuité de service** : pas de rupture de maintenance pendant la bascule, notamment sur les sites critiques.
- [ ] **Coût de sortie connu d'avance** : une clause qui se contente d'évoquer le principe sans en fixer les modalités est source de litige.

7 Grille de scoring : objectiver votre décision

Notez chaque option sur les critères ci-dessous (de 0 à 5), pondérez selon vos priorités, puis comparez les totaux. Renseignez les colonnes vides en équipe pour ancrer la décision sur des faits plutôt que sur une impression.

CRITÈRE	PONDÉRATION	GMAO SEULE (/5)	FM EXTERNALISÉ (/5)	COMMENTAIRE
Responsabilité d'exécution portée par le fournisseur				
Couverture géographique de tous vos sites				
Charge de pilotage laissée à vos équipes				
SLA nommés et engagement mesurable				
Qualité des données et indicateurs (MTTR, MTBF, disponibilité)				
Aide à la conformité réglementaire (registre, contrôles)				
Lisibilité budgétaire et coût complet				
Réversibilité et récupération des données				
Total pondéré				

Lecture du résultat : un écart faible signale souvent qu'une solution hybride — plateforme visible plus exécution garantie — répond mieux qu'un choix tranché entre logiciel seul et délégation totale.

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