

GMAO / PLATEFORME · GRILLE DE SÉLECTION

Checklist de sélection d'une GMAO SaaS

Cette grille vous aide à comparer objectivement les solutions de GMAO en mode SaaS lors d'un appel d'offres. Elle est conçue pour un parc multi-sites : au-delà des fonctionnalités, elle met l'accent sur la sécurité, la conformité, les engagements de service et la maîtrise de vos données sur la durée.

1 Cadrer votre besoin avant de consulter

Une consultation efficace repose sur un besoin formalisé. Distinguez les fonctions indispensables (must-have) des fonctions souhaitables (nice-to-have) : cela oriente les éditeurs et évite les réponses hors-cible. Adressez votre consultation à un nombre raisonnable d'éditeurs (généralement 5 à 7) pour comparer sans vous disperser.

- ☐ **Périmètre de parc** : nombre de sites, typologie, volume d'équipements, nombre d'utilisateurs et de techniciens à connecter.
- ☐ **Processus clés à couvrir** : demande d'intervention, planification correctif/préventif, gestion des contrats et garanties, achats et stocks, reporting multi-sites.
- ☐ **Parties prenantes consultées** : exploitation, services généraux, DSI, achats et DAF ont chacun exprimé leurs exigences.
- ☐ **Critères de pondération définis** : chaque exigence porte un poids, fixé avant réception des offres pour objectiver la comparaison.

2 Couverture fonctionnelle

Vérifiez que la solution couvre vos processus métier réels, pas une liste générique. Pour un parc multi-sites, la capacité à piloter plusieurs sites depuis une vue consolidée est déterminante.

- ☐ **Gestion des demandes d'intervention** : création multicanale, qualification, affectation, suivi de statut en temps réel.
- ☐ **Préventif et correctif** : plans de maintenance programmés, gammes, déclenchement automatique, gestion des urgences.
- ☐ **Référentiel équipements** : arborescence par site, historique d'interventions, identification rapide (étiquettes, QR codes).
- ☐ **Vue multi-sites consolidée** : tableaux de bord par site et agrégés, comparaison inter-sites, droits par périmètre.
- ☐ **Mobilité terrain** : application technicien, mode hors-ligne, photos et comptes-rendus, signature.
- ☐ **Reporting et indicateurs** : suivi des SLA, MTTR, MTBF, taux de préventif, coûts par site et par équipement.

3 Sécurité et hébergement

En SaaS, vos données sont hébergées chez l'éditeur ou son sous-traitant cloud. Exigez la transparence sur les mesures techniques et organisationnelles, et privilégiez des engagements vérifiables (certifications, localisation) plutôt que des affirmations générales.

- ☐ **Localisation des données** : hébergement précisé (Union européenne, idéalement France) et identité du sous-traitant cloud documentée.
- ☐ **Certifications** : ISO/IEC 27001 sur le périmètre concerné, attestation SOC 2 ou équivalent, à demander en justificatif.
- ☐ **Chiffrement** : données chiffrées en transit (TLS) et au repos.
- ☐ **Gestion des accès** : authentification forte, gestion des rôles et habilitations par site, journalisation des accès.
- ☐ **Tests et correctifs** : politique de mise à jour de sécurité, tests d'intrusion réguliers, gestion des vulnérabilités.

4 Conformité RGPD et contrat de sous-traitance

Dès que la GMAO traite des données personnelles (techniciens, contacts sites, utilisateurs), l'éditeur agit comme sous-traitant au sens du RGPD. Le contrat doit encadrer ce rôle. La CNIL recommande de vérifier ces engagements avant souscription d'un service cloud.

- ☐ **Accord de sous-traitance (art. 28 RGPD)** : contrat ou DPA encadrant les traitements, les finalités et les durées de conservation.
- ☐ **Localisation et transferts** : pas de transfert hors UE non encadré ; garanties documentées si sous-traitants ultérieurs hors UE.
- ☐ **Registre et sous-traitants ultérieurs** : liste des sous-traitants communiquée, information préalable en cas de changement.
- ☐ **Droits des personnes** : procédures d'accès, de rectification et d'effacement opérationnelles.
- ☐ **Notification d'incident** : engagement de signalement des violations de données dans des délais définis.

5 Engagements de service (SLA)

Le contrat de niveau de service (SLA) traduit les promesses commerciales en engagements mesurables et sanctionnés. Sans pénalités proportionnées, un taux affiché n'a pas de valeur contractuelle. À titre de repère, un taux de disponibilité de 99,9 % correspond à environ 43 minutes d'indisponibilité par mois ; ajustez l'exigence à la criticité de votre maintenance.

- ☐ **Taux de disponibilité** : niveau garanti (ex. 99,9 %), périmètre de calcul et exclusions précisés.
- ☐ **Fenêtres de maintenance** : créneaux planifiés, préavis, et impact sur le calcul de disponibilité.
- ☐ **Support et délais** : horaires, canaux, garantie de temps de prise en compte et de rétablissement (GTR) par niveau de gravité.
- ☐ **Pénalités et crédits** : compensations en cas de manquement, proportionnées et automatiques.
- ☐ **Reporting de service** : mesure et restitution périodique des indicateurs de disponibilité et de support.

6 Sauvegardes et continuité

La disponibilité ne suffit pas : exigez des engagements explicites sur la sauvegarde et la reprise après incident. Deux indicateurs structurent la résilience.

- ☐ **Fréquence de sauvegarde** : périodicité, rétention et localisation des sauvegardes documentées.
- ☐ **RPO (Recovery Point Objective)** : perte de données maximale tolérée, exprimée en durée.
- ☐ **RTO (Recovery Time Objective)** : délai maximal de remise en service après incident majeur.
- ☐ **Test de restauration** : preuve que les sauvegardes sont restaurables (test périodique documenté).
- ☐ **Plan de continuité** : dispositif décrit en cas de sinistre sur l'infrastructure d'hébergement.

7 Réversibilité et maîtrise de vos données

Vos données vous appartiennent et doivent rester récupérables. Le règlement européen « Data Act » (UE 2023/2854), applicable depuis le 12 septembre 2025, renforce ce droit : portabilité dans des formats ouverts et exploitables, changement de fournisseur sans obstacle technique, et suppression progressive des frais de sortie (les fournisseurs disposent d'une période d'adaptation s'étendant jusqu'au 12 janvier 2027). Vérifiez la clause de réversibilité avant de signer.

- ☐ **Export en autonomie** : possibilité d'exporter l'ensemble de vos données à tout moment, sans intervention de l'éditeur.
- ☐ **Formats ouverts** : restitution dans des formats standards et exploitables (CSV, Excel, et données structurées via API documentée).
- ☐ **Clause de réversibilité** : périmètre des données restituées, délai de restitution en fin de contrat, et assistance prévue.
- ☐ **Frais de sortie** : conditions tarifaires de la réversibilité explicitées (et conformes à la suppression progressive prévue par le Data Act).
- ☐ **Effacement certifié** : engagement de suppression définitive de vos données après restitution.

8 Déploiement, coûts et accompagnement

Le coût d'une GMAO ne se résume pas à l'abonnement. Sur un parc multi-sites, la qualité du déploiement et de la conduite du changement conditionne l'adoption — et donc le retour sur investissement.

- ☐ **Coût total de possession** : abonnement, mise en service, formation, options et coûts d'évolution chiffrés sur 3 ans.
- ☐ **Délai et méthode de déploiement** : reprise de l'existant, paramétrage par site, jalons et reprise des données.
- ☐ **Formation et adoption** : dispositif pour les exploitants, les services généraux et les techniciens terrain.
- ☐ **Évolutivité** : capacité à absorber l'ajout de sites et d'utilisateurs sans rupture.
- ☐ **Démonstration sur vos processus** : test de la solution sur vos cas réels, pas sur une démo générique.

Bon à savoir : sur un parc multi-sites, pondérez davantage la sécurité, la réversibilité et les SLA que la richesse fonctionnelle brute. Un outil très complet mais difficile à quitter ou mal sécurisé devient un risque à mesure que vos sites se multiplient. Demandez systématiquement les justificatifs (certifications, clause de réversibilité, DPA) en pièces de l'offre : ce qui n'est pas écrit n'est pas engagé.

9 Grille de scoring

Reportez ci-dessous chaque critère, attribuez-lui un poids selon son importance pour votre parc, puis notez chaque éditeur de 0 à 5. Le score pondéré (poids × note) permet de classer les offres de façon objective. Dupliquez la colonne de notation pour chaque candidat consulté.

CRITÈRE	PONDÉRATION (1-5)	NOTE (/5)	SCORE PONDÉRÉ	COMMENTAIRE
Couverture fonctionnelle métier				
Vue et pilotage multi-sites				
Mobilité terrain (technicien)				
Reporting et indicateurs (SLA, MTTR, coûts)				
Sécurité et certifications (ISO 27001, SOC 2)				
Hébergement et localisation des données				
Conformité RGPD et accord de sous-traitance				
Engagements de service (disponibilité, GTR, pénalités)				
Sauvegardes et continuité (RPO / RTO)				
Réversibilité et export des données				
Coût total de possession (3 ans)				
Déploiement et accompagnement				
Évolutivité (ajout de sites / utilisateurs)				
Total				

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