

Cahier des charges GMAO.

Un modèle à renseigner pour cadrer votre projet, consulter plusieurs éditeurs sur la même base, et comparer leurs réponses sans vous perdre.

PRÊT À REMPLIR

10 PAGES

UTILISABLE AVEC N'IMPORTE QUEL ÉDITEUR

POURQUOI NOUS LE PUBLIONS

Un acheteur qui sait ce qu'il veut pose de meilleures questions, et choisit mieux. Ce document est volontairement **neutre** : il vous servira que vous nous consultiez ou non, et il vous aide aussi à nous challenger. Les pages 8 et 9 contiennent les questions que beaucoup d'éditeurs n'aiment pas entendre. Posez-les-nous aussi.

Il n'a pas besoin d'être parfait.

Il doit donner une image juste de votre organisation et de vos priorités. Un document de quatre pages honnête vaut mieux qu'un cahier de quarante pages recopié d'un modèle.

TROIS CONSEILS AVANT DE COMMENCER

- 01 Remplissez-le à plusieurs, pas seul.** Un responsable maintenance, un technicien de terrain et la personne qui tient le stock ne décrivent pas le même métier. Les désaccords entre eux sont l'information la plus utile du document.
Si vous ne devez impliquer qu'une personne de plus : prenez un technicien. C'est lui qui utilisera l'outil tous les jours, et son refus suffit à faire échouer le projet.
- 02 Écrivez ce que vous faites, pas ce que vous aimeriez faire.** Une GMAO ne crée pas une organisation : elle rend visible celle qui existe. Décrire un préventif rigoureux que personne ne tient aujourd'hui vous fera choisir un outil pour une entreprise qui n'est pas la vôtre.
- 03 Classez, ne cochez pas tout.** Si tout est important, rien ne l'est, et chaque éditeur vous répondra « oui » partout. La colonne « Important » devrait contenir au maximum une dizaine de lignes.

CE QUE CONTIENT CE DOCUMENT

1	Votre organisation	Page 3
2	Comment vous faites aujourd'hui	Page 4
3	Ce que vous attendez du projet	Page 5
4	Vos besoins fonctionnels, par priorité	Pages 6 et 7
5	Contraintes techniques, sécurité et budget	Page 8
6	Les 12 questions à poser à chaque éditeur	Page 9
7	Votre grille de comparaison	Page 10

Qui êtes-vous, et qui va s'en servir ?

ENTREPRISE

PERSONNE QUI REMPLIT CE DOCUMENT

FONCTION

COURRIEL

TÉLÉPHONE

EN TROIS LIGNES : CE QUE FAIT VOTRE ENTREPRISE, ET CE QUE VOUS ENTRETENEZ

VOTRE ACTIVITÉ

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Industrie et production | ☐ Agroalimentaire | ☐ Énergie et réseaux |
| ☐ Bâtiment et immobilier | ☐ Santé et laboratoires | ☐ Transport et logistique |
| ☐ Collectivité et secteur public | ☐ Prestataire de maintenance | ☐ Autre |

LES CHIFFRES QUI CADRENT LE PROJET

PERSONNES DANS L'ENTREPRISE

PERSONNES EN MAINTENANCE

NOMBRE DE SITES

ÉQUIPEMENTS À SUIVRE
(ESTIMATION)INTERVENTIONS PAR MOIS
(ESTIMATION)

RÉFÉRENCES DE PIÈCES EN STOCK

QUI UTILISERA LA GMAO

- | | |
|--|---|
| ☐ Techniciens : exécutent les interventions, souvent sur téléphone | ☐ Responsable maintenance : planifie, affecte, suit les indicateurs |
| ☐ Magasinier : tient le stock et les commandes | ☐ Déclarants : signalent une panne, sans rien gérer d'autre |
| ☐ Direction : regarde les coûts et la disponibilité | ☐ Sous-traitants : interviennent sans voir le reste |

LE CHIFFRE QUI CHANGE LE BUDGET

Comptez séparément **ceux qui interviennent** et **ceux qui se contentent de signaler**. Chez beaucoup d'éditeurs le prix se calcule au nombre d'utilisateurs sans distinction, et les déclarants font exploser la facture. C'est la première question à poser, page 9.

Comment faites-vous, aujourd'hui, sans l'outil ?

C'est la section que les éditeurs lisent en premier, et celle que les acheteurs remplissent le plus vite. Prenez-y du temps : elle détermine la difficulté réelle du projet.

VOS OUTILS ACTUELS

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Papier, cahier, classeur | ☐ Tableur | ☐ Groupe de messagerie |
| ☐ Développement interne | ☐ Une GMAO déjà en place | ☐ Rien de formalisé |

SI UNE GMAO EXISTE DÉJÀ : LAQUELLE

DEPUIS QUAND

POURQUOI VOUS CHANGEZ

- | | |
|--|---|
| ☐ Les techniciens ne s'en servent pas | ☐ Trop compliqué à utiliser |
| ☐ Il manque des fonctions | ☐ Trop cher pour ce que ça apporte |
| ☐ Pas d'accès mobile correct | ☐ Support ou éditeur décevant |
| ☐ Fin de vie, ou plus maintenu | ☐ Autre |

CONSEIL

Si vous changez parce que **personne ne s'en sert**, le problème n'est presque jamais la liste des fonctions. Il est dans le temps qu'un technicien passe à saisir, et dans qui a rempli le parc au départ. Gardez cette phrase en tête quand un éditeur vous montre son catalogue.

VOS DONNÉES EXISTANTES

C'est le vrai facteur de délai d'un projet GMAO. Indiquez ce que vous avez déjà, même imparfait.

- | | |
|--|--|
| ☐ Une liste d'équipements (tableur, inventaire, plan) | ☐ Un inventaire des pièces détachées |
| ☐ Des gammes ou des check-lists d'entretien | ☐ Un historique d'interventions récupérable |
| ☐ Des contrats d'entretien et leurs échéances | ☐ Rien de structuré, tout est à construire |

CE QUI VOUS FAIT LE PLUS PERDRE DE TEMPS AUJOURD'HUI, EN UNE PHRASE

Qu'est-ce qui aura changé dans un an ?

Un objectif utile se mesure. « Mieux s'organiser » ne se mesure pas, donc ne se vérifie pas, donc ne se défend pas devant une direction.

VOS OBJECTIFS

- | | |
|--|---|
| ☐ Savoir ce qui a été fait, par qui, et quand | ☐ Arrêter de perdre les demandes d'intervention |
| ☐ Passer du curatif au préventif | ☐ Ne plus manquer un contrôle réglementaire |
| ☐ Réduire les arrêts d'équipement | ☐ Maîtriser le stock de pièces |
| ☐ Connaître le coût réel par équipement | ☐ Prouver le travail fait à un client ou à un auditeur |
| ☐ Garder la connaissance quand quelqu'un part | ☐ Autre |

RENDEZ-LES MESURABLES

Reprenez vos trois objectifs principaux et écrivez pour chacun **le chiffre d'aujourd'hui** et **celui que vous visez**. Si vous ne connaissez pas le chiffre d'aujourd'hui, c'est déjà un résultat : la première année servira à l'établir, et c'est un objectif légitime.

VOS TROIS PRIORITÉS, CHIFFRÉES

OBJECTIF	AUJOURD'HUI	DANS 12 MOIS	COMMENT LE MESURER

VOTRE ÉCHÉANCE

DÉCISION SOUHAITÉE

MISE EN SERVICE VISÉE

CONTRAINTE DE DATE (AUDIT, ARRÊT ANNUEL...)

Ce dont vous avez besoin, par priorité.

Une ligne par fonction, une seule case par ligne. « Non concerné » est une réponse utile : elle évite de payer pour un module que personne n'ouvrira.

FONCTION	IMPORTANT	SOUHAITÉ	NON CONCERNÉ
A · LE TRAVAIL DE TOUS LES JOURS			
Demandes d'intervention, émises par les équipes de terrain	☐	☐	☐
Ordres de travail : affectation, échéance, priorité, statut	☐	☐	☐
Planification et vue calendrier de la charge	☐	☐	☐
Historique complet par équipement	☐	☐	☐
Photos et documents attachés à l'intervention	☐	☐	☐
Temps passé et pièces consommées, saisis par le technicien	☐	☐	☐
Rapport d'intervention imprimable ou envoyable	☐	☐	☐
B · MAINTENANCE PRÉVENTIVE ET RÉGLEMENTAIRE			
Plans préventifs par périodicité calendaire	☐	☐	☐
Déclenchement sur relevé de compteur (heures, cycles, km)	☐	☐	☐
Contrôles réglementaires suivis à part du préventif	☐	☐	☐
Gammes et check-lists remplies pendant l'intervention	☐	☐	☐
Modèles d'intervention réutilisables	☐	☐	☐
C · VOTRE PARC			
Arborescence sites, bâtiments, lignes, équipements	☐	☐	☐
QR codes sur les équipements	☐	☐	☐
Criticité, état de marche, documentation technique	☐	☐	☐
Compteurs et relevés	☐	☐	☐
D · PIÈCES DÉTACHÉES ET ACHATS			
Stock, entrées et sorties, multi-emplacements	☐	☐	☐
Seuils d'alerte et réapprovisionnement	☐	☐	☐
Consommation rattachée à l'intervention	☐	☐	☐
Fournisseurs et bons de commande	☐	☐	☐

FONCTION	IMPORTANT	SOUHAITÉ	NON CONCERNÉ
E · TERRAIN ET MOBILITÉ			
Application mobile pour les techniciens	☐	☐	☐
Scan d'un QR code pour ouvrir l'équipement	☐	☐	☐
Travail sans réseau, puis synchronisation	☐	☐	☐
Signallement par QR sans compte, pour les non-utilisateurs	☐	☐	☐
Notifications d'affectation et d'échéance	☐	☐	☐
F · ORGANISATION ET DROITS			
Rôles et permissions par profil	☐	☐	☐
Équipes, et travail à plusieurs sur une intervention	☐	☐	☐
Plusieurs sites dans un même espace	☐	☐	☐
Suivi par client, si vous intervenez pour des tiers	☐	☐	☐
Accès cloisonné pour un sous-traitant	☐	☐	☐
G · PILOTAGE			
Indicateurs : volumes, retards, temps d'intervention	☐	☐	☐
Coût par équipement et par période	☐	☐	☐
Export des données vers un tableur	☐	☐	☐
Journal des actions, pour un audit	☐	☐	☐
H · OUVERTURE ET REPRISE			
Import de votre parc et de votre stock au démarrage	☐	☐	☐
Champs personnalisés propres à votre métier	☐	☐	☐
Interface avec un ERP ou un logiciel comptable	☐	☐	☐
API ouverte et documentée	☐	☐	☐

UN BESOIN PARTICULIER À VOTRE MÉTIER, QUE CETTE LISTE NE COUVRE PAS

Le cadre technique, et ce que ça coûte vraiment.

DÉPLOIEMENT ET SÉCURITÉ

- | | |
|--|--|
| ☐ En ligne, hébergé par l'éditeur | ☐ Sur vos propres serveurs |
| ☐ Contrainte de localisation des données | ☐ Connexion par votre annuaire d'entreprise |
| ☐ Exigence d'un contrat de traitement des données | ☐ Réseau limité ou absent sur certaines zones |

TÉLÉPHONES DES TECHNICIENS

LOGICIELS AVEC LESQUELS IL FAUDRA ÉCHANGER

LE BUDGET : LES QUATRE LIGNES QU'ON OUBLIE

La plupart des comparatifs ne retiennent que la première. Les trois autres font la différence entre un projet qui démarre et un projet qui dort.

POSTE		CE QU'IL FAUT DEMANDER À CHAQUE ÉDITEUR
1 · L'abonnement	Par utilisateur ou par site ? Qui compte comme utilisateur ? Engagement de combien de temps ?	
2 · La mise en route	Qui saisit votre parc, votre stock et vos contrats ? Est-ce compris, en option, ou à votre charge ?	
3 · La formation	Combien de sessions, pour combien de personnes, à distance ou sur site, et à quel prix la journée ?	
4 · Votre temps interne	Combien d'heures de VOS équipes le projet demande-t-il les trois premiers mois ? C'est le coût le plus souvent sous-estimé.	

BUDGET ANNUEL ENVISAGÉ

BUDGET DE DÉMARRAGE ENVISAGÉ

UN REPÈRE HONNÊTE

Pour une équipe de cinq intervenants, l'abonnement d'une GMAO moderne se situe généralement entre **60 et 200 € par mois**. Si une proposition est très en dessous, regardez ce qui est facturé à côté. Si elle est très au-dessus, demandez ce que vous payez de plus que les autres, et faites-le vous montrer à l'écran.

Les 12 questions à poser à chaque éditeur.

Posez-les toutes, à tout le monde, nous compris. Notez les réponses : ce sont elles, et non les démonstrations, qui vous diront avec qui vous travaillerez dans trois ans.

- 01 **Qui compte comme utilisateur payant ?** Une personne qui se contente de signaler une panne est-elle facturée ?
- 02 **Qui saisit mon parc la première fois ?** Si la réponse est « vous », demandez combien d'heures, et qui le fera chez vous.
- 03 **Combien de temps entre la signature et la première intervention saisie par un technicien ?** Pas la mise en ligne : la première vraie intervention.
- 04 **L'application mobile fonctionne-t-elle sans réseau ?** Si oui, demandez précisément ce qui marche hors ligne et ce qui ne marche pas.
- 05 **Puis-je récupérer toutes mes données quand je veux ?** Dans quel format, à quel prix, et sans avoir à le demander à quelqu'un.
- 06 **Que devient mon espace si j'arrête ?** Combien de temps les données restent-elles accessibles après la fin du contrat ?
- 07 **Où sont hébergées mes données, et qui peut y accéder chez vous ?**
- 08 **Puis-je ajouter mes propres champs ?** Sur quels objets, et avec quelles limites.
- 09 **Qui répond quand ça casse, en combien de temps, et dans quelle langue ?** Demandez un engagement écrit, pas une intention.
- 10 **Qu'est-ce qui est compris dans le prix annoncé, et qu'est-ce qui est en supplément ?** Mises à jour, support, formation, reprise de données, modules.
- 11 **Puis-je essayer avec mes vraies données avant de signer ?** Un essai sur des données de démonstration ne prouve rien sur votre métier.
- 12 **Citez-moi trois choses que votre logiciel ne fait pas.** C'est la question la plus utile du document. Un éditeur qui n'a aucune réponse ne connaît pas son produit, ou ne vous dit pas tout.

COMMENT LIRE LES RÉPONSES

Méfiez-vous des « oui » sans précision, surtout sur le **hors ligne**, les **champs personnalisés** et les **interfaces avec un ERP** : ce sont les trois sujets où le mot « oui » recouvre des réalités très différentes. Faites-vous montrer à l'écran, pas décrire.

Votre grille de comparaison.

Remplissez-la pendant les rendez-vous, pas après. Trois éditeurs suffisent : au-delà, les propositions se brouillent et la décision s'enlise.

CRITÈRE	ÉDITEUR A	ÉDITEUR B	ÉDITEUR C
Nom			
Couvre mes « Important »			
Abonnement par an			
Démarrage, tout compris			
Qui saisit le parc			
Délai avant usage réel			
Déclarants facturés			
Hors ligne, réellement			
Export de mes données			
Ce qu'il ne fait pas			
Mon impression après démo			

LE TEST FINAL

Avant de signer, faites-vous montrer **l'écran que votre technicien verra sur son téléphone**, pas celui du bureau. Si vous hésitez à le lui mettre entre les mains, votre projet a déjà un problème.

SI VOUS VOULEZ NOTRE LECTURE DE VOTRE CAHIER DES CHARGES

Envoyez-le-nous. Nous vous répondons par écrit sur ce que nous couvrons, ce que nous ne couvrons pas, et ce que nous ferions à votre place. Sans rendez-vous obligatoire.

VOS NOTES

NOUS ÉCRIRE

contact@maintvision.com
maintvision.com