

2.1 Mise en contexte de la demande

Le groupe d'achat Yakabio existe depuis plusieurs années et permet à ses membres d'acheter des produits biologiques à prix réduit grâce à des commandes groupées auprès de la coop BonProBio. Pendant plusieurs années, le groupe reposait entièrement sur une seule personne : M. Jean Després. Il s'occupait de la réception des commandes jusqu'à la distribution de celle-ci, il était le centre du bon fonctionnement de l'entreprise.

La situation a basculé quand M. Després a dû se retirer pour des raisons de santé. Son départ a révélé une faiblesse majeure au fonctionnement du groupe : il était le seul à maîtriser l'ensemble des opérations. Pour éviter que le groupe s'effondre, Mme Karine Lepage a remplacé M. Després et créé 5 équipes de bénévoles, appuyés par un responsable et un adjoint pour toutes les étapes du processus. Cette réorganisation a permis de maintenir les opérations pendant un certain temps, mais elle a aussi révélé plusieurs difficultés au niveau de la coordination, au manque de disponibilité des bénévoles et aux erreurs administratives.

Aujourd'hui, Mme Lepage est la seule à avoir une vision complète du fonctionnement du groupe. Elle craint que Yakabio ne puisse plus fonctionner si elle devait s'absenter du jour au lendemain. C'est dans ce contexte qu'elle demande une analyse complète de la situation et la préparation d'un projet d'informatisation pour stabiliser les opérations, réduire les erreurs humaines et assurer la continuité du groupe. Elle souhaite également que la solution puisse éventuellement, dans le futur, servir et être utilisée par d'autres groupes d'achat.

2.2 Description de la situation actuelle, des besoins et des problématiques.

Problématiques :

Le fonctionnement actuel du groupe Yakabio repose sur un groupe de bénévoles qui manque de stabilité. Depuis la réorganisation des opérations en se reposant sur des bénévoles, plusieurs difficultés sont apparues. Les bénévoles changent souvent, certains quittent et d'autres n'ont pas le temps de s'impliquer assez souvent. Résultat : certaines tâches essentielles ne sont pas toujours prises en charge, ou elles le sont à la dernière minute, les nouveaux bénévoles doivent être formés, certaines tâches trop complexes pour les bénévoles non formés.

La coordination entre les équipes est aussi un point faible. Beaucoup de membres ne consultent pas leurs courriels, n'ont pas d'agenda ou oublient leurs engagements. Cela entraîne pour le groupe des retards, des oubliés et des erreurs fréquentes dans les commandes, les paiements ou la distribution des colis. Les documents sont dispersés, souvent gérés manuellement, ce qui augmente fortement la perte de ceux-ci ou les risques d'erreurs.

La dépendance à Mme Lepage est aussi un autre problème majeur. Elle est la seule à comprendre pleinement le fonctionnement des opérations actuelles. Si elle devait

s'absenter, le groupe serait rapidement paralysé. Cette situation crée une pression énorme sur ses épaules et met en danger la continuité du groupe.

Finalement, les changements fréquents de membres complique la gestion : déménagements, nouveaux membres à former, départs. La liste des membres change constamment, ce qui demande du temps de plus et une bonne organisation.

Besoins :

Pour corriger ces problèmes, Yakabio a besoin d'une structure stable et d'outils qui facilitent la coordination. Le groupe doit pouvoir fonctionner même si des bénévoles ne sont pas disponibles, avec des tâches clairement définies, documentées et faciles à suivre ou reprises par n'importe quel membre.

Il y aussi fortement besoin d'automatisation. Plusieurs opérations sont répétitives et sujettes aux erreurs : compilation des commandes, calcul des montants, gestion des paiements, envoi des rappels, mise à jour de la liste des membres. Un système informatique pourrait réduire la charge de travail et limiter les erreurs.

Le groupe a également besoin d'un moyen centralisé pour gérer l'information : membres, équipes, disponibilités, commandes, documents. Tout doit être accessible et clair pour tout le monde, sans dépendre d'une seule personne.

Enfin, Mme Lepage souhaite que la solution soit assez flexible pour accueillir d'autres fournisseurs à l'avenir et être utilisée par d'autres groupes d'achat. Cela implique donc un système flexible, simple et adaptable.

2.3 Critères de succès

Pour considérer le projet comme un succès plusieurs critères doivent être atteint. D'abord, les opérations mensuelles du groupe d'achat devront pouvoir se dérouler sans dépendre d'une seule personne. Les bénévoles doivent être capables d'accomplir leurs tâches grâce à des procédures claires et un outil simple à utiliser, même s'ils ne sont pas très à l'aise avec l'informatique.