



le panier de germaine

PROCÉDURE ADHÉRENT OU COMMENT FONCTIONNE LE PROCESSUS DE COMMANDE

MAITRISE DOCUMENTAIRE

Référence :	PDG.PR.01
Classement et archivage du document	
Stockage :	à définir
Fichier :	ProcédureAdhérentsV1R2.odt
Support / Format :	- / Apache OpenOffice 4.1.3

Historique du document

Version du document	Date de rédaction	Raison de l'évolution
V1.0	12/11/2017	Première version
V1.1	14/12/2017	§3.3 date et heure limite de clôture. §3.4 commande non modifiable après clôture.
V1.2	07/06/2018	§3.1 ajout lieu de distribution §3.3 ajout lieu de distribution §5.1 ajout distribution à Vicq-sur-Breuilh
V1.3	15/11/2018	§5.1 modification local Magnac

Sommaire

PREAMBULE.....	4
1.BUT.....	4
2.PROCESSUS.....	5
2.1.Acteurs.....	5
2.2.Étapes.....	5
3.COMMANDE.....	6
3.1.Ouverture.....	6
3.2.Édition.....	6
3.3.Modification.....	6
3.4.Clôture.....	6
3.5.Facturation.....	7
3.6.Abonnement.....	7
3.7.Réclamation.....	7
4.COMPTE.....	8
4.1. Approvisionnement.....	8
4.2.Incident de paiement.....	8
5.DISTRIBUTION.....	9
5.1.Lieux et dates.....	9
5.2.Permanent.....	11
5.3.Fonctionnement.....	11
5.4.Contrôle.....	12
6.EMBALLAGE.....	12

PREAMBULE

A la création de l'association « Le Panier de Germaine » en 2009, les bénévoles assuraient la gestion des commandes à l'aide du tableur EXCEL, application MICROSOFT très répandue. Mais face à la montée croissante du nombre d'adhérents, la gestion est devenue de plus en plus chronophage pour les bénévoles. L'association s'est alors orientée vers une solution à base de technologies WEB. Aujourd'hui vous avez à votre disposition :

- ☞ un portail internet consultable à l'adresse
<https://www.lepanierdegermaine.org>

- ☞ une application de gestion nommée « Ancolie » accessible à l'adresse
<https://www.lepanierdegermaine.org/ancolie>

L'utilisation de l'application Ancolie n'est pas abordée ici, elle fera l'objet d'un document spécifique pour chaque catégorie d'utilisateur. Ce choix permet de ne pas mélanger méthode et particularité technologique.

1. BUT

Ce document est principalement destiné aux nouveaux adhérents de l'association pour les aider à faire leurs commandes. Les adhérents de plus longue date peuvent aussi y découvrir des détails intéressants.

Par ailleurs le bénévolat au sein de l'association étant appelé à se renouveler au fil des ans, cette procédure constitue également un outil de pérennisation de son savoir-faire.

2.PROCESSUS

Le processus de mise en relation entre adhérents et producteurs s'organise autour d'étapes au cours desquelles interviennent divers acteurs.

2.1. *Acteurs*

☞ Les producteurs

Ce sont les fournisseurs de produits locaux

☞ Les coordinateurs

Ils sont chargés d'initier des commandes sur l'application Ancolie en fonction des produits disponibles chez les producteurs.

☞ Les adhérents

Ce sont les acheteurs de produits locaux. Ils passent leur commande via l'application Ancolie

☞ Les permanents

Ce sont des adhérents de permanence au local de l'association pour la distribution des produits commandés.

☞ Les trésoriers

Ils sont chargés de la facturation aux adhérents. Ils assurent également la tenue des comptes de l'association et le paiement des producteurs.

2.2. *Étapes*

Du point de vue de l'adhérent, le processus se résume en 4 étapes :

☞ Commande

☞ Distribution

☞ Facturation

☞ Paiement

Dans la réalité le processus est un peu plus complexe.

3.COMMANDE

Le terme « commande » désigne l'action de choisir des produits dans une gamme proposée par un producteur local dans un intervalle de temps compris entre une date d'ouverture et une date de fermeture. Une date prévisionnelle de distribution est également associée à la commande.

3.1. Ouverture

A l'ouverture d'une commande vous recevez de la part d'un coordinateur un courriel contenant :

- ☞ un message d'introduction,
- ☞ le lieu de distribution,
- ☞ le nom du producteur,
- ☞ la date de clôture de commande,
- ☞ la date prévisionnelle de livraison des produits et la liste des produits disponibles avec prix et conditionnement.

A savoir : pour les produits à périodicité hebdomadaire (pain par exemple) les coordinateurs n'envoient pas systématiquement un courriel.

3.2. Édition

Vous venez de recevoir un courriel d'ouverture de commande pour une gamme de produits qui vous intéresse. Vous pouvez vous connecter à l'application Ancolie et choisir vos produits et leur quantité.

3.3. Modification

Par modification s'entend la possibilité d'ajouter, supprimer un produit ou réviser sa quantité.

Tant que la date de fermeture de commande n'est pas échue, vous avez la possibilité d'apporter des modifications à votre commande.

A savoir : pour l'ensemble des commandes l'heure de fermeture est en principe à 18:00 (06:00 PM pour nos amis anglo-saxons) le dimanche pour Magnac-Bourg et le mercredi pour Vicq-sur-Breuilh.

3.4. Clôture

Quand la date de fermeture d'une commande est échue, le coordinateur transmet l'ensemble des commandes des adhérents au producteur. Vos commandes ne sont alors plus modifiables.

3.5. Facturation

A l'issue de la distribution au local de l'association, votre commande sera facturée en fonction de la liste renseignée par les permanents de service. En effet pour des raisons multiples il se peut que certains produits ne soient pas disponibles au moment de la distribution.

3.6. Abonnement

Est ainsi nommée la commande d'un produit d'usage courant que vous renouvelez systématiquement, par exemple les œufs, le pain ...

Afin de vous faciliter la tâche, les coordinateurs ont mis en place le concept d'abonnement.

Si vous souhaitez bénéficier de cet avantage vous devez en faire la demande par courriel auprès du coordinateur chargé du produit concerné. Il faudra faire de même pour l'arrêt de votre abonnement. Pour rappel l'adresse électronique d'un coordinateur est de type coordinateur.pg**@gmail.com (** représente le numéro du coordinateur).

Avec l'abonnement, votre produit préféré apparaîtra systématiquement dans votre commande

Si vous souhaitez suspendre temporairement votre abonnement, il vous suffit de supprimer le produit de la liste de commande avant la date de clôture de cette dernière.

A savoir : en cas de pénurie d'un produit, les abonnements seront temporairement suspendus et en cas de demande supérieure à l'offre les abonnés seront préférentiellement servis.

3.7. Réclamation

Malgré toute la bonne volonté des bénévoles de l'association des erreurs sont possibles. Il vous est donc conseillé de vérifier l'adéquation entre produits livrés et produits facturés.

Vous pouvez adresser votre réclamation par courriel au coordinateur concerné ou déposer une lettre au local au cours de la prochaine distribution.

4.COMPTE

Chaque adhérent à l'association se voit attribuer un compte au sens bancaire. Après chaque distribution, le montant de votre commande facturée est débité sur ce compte. En fonction du montant de vos commandes, il vous appartient d'approvisionner votre compte de manière à ce que son solde soit toujours positif.

4.1. Approvisionnement

L'approvisionnement de votre compte se fera au cours de la distribution au local de l'association par remise :

- ☞ D'espèces en euros
- ☞ De chèque bancaire
- ☞ D'espèces en monnaie locale (Pelous)

A savoir : pour le moment l'association n'accepte pas le virement bancaire.

4.2. Incident de paiement

Le solde de votre compte doit toujours être positif, dans le cas contraire, un rappel vous sera signifié verbalement au cours de la prochaine distribution au local. Cependant les trésoriers du Panier de Germaine tolèrent ponctuellement un solde négatif. En cas de défaut de paiement prolongé, un courriel d'avertissement vous sera adressé. La non prise en compte de cet avertissement pourra conduire au blocage de votre accès à l'application Ancolie.

5. DISTRIBUTION

Le terme « distribution » désigne l'action de distribuer à une date et un créneau horaire définis des produits commandés par les adhérents et déposés par les producteurs locaux en un lieu donné.

5.1. Lieux et dates

Sauf avis contraire, la distribution des produits est réalisée :

- A) tous les mardis à MAGNAC-BOURG entre 17h30 et 19h au local de l'association sis route nationale dans l'ancienne station de pompage.



Illustration 1: Emplacement local Panier de Germaine à MAGNAC-BOURG

En dehors de cette période, vous pourrez prendre vos produits mais la porte du local est fermée par un cadenas. Son code est connu de tous les adhérents. Certains produits, comme les viandes par exemple, sont soumis aux contraintes de respect de la chaîne du froid et sont distribués un autre jour de la semaine. Vous serez informé par le coordinateur de la date et l'heure de distribution et un rappel vous sera envoyé la veille. Si vous ne pouvez pas retirer vos produits à ce moment précis, vous devez en informer le coordinateur.

- B) Tous les vendredis à VICQ-SUR-BREUILH entre 17h30 et 19h à l'épicerie salon de thé « Le Petit Breuilh ». Pour la permanence de distribution, l'entrée se fait côté jardin par le portillon à gauche quand vous êtes face à l'établissement.



Illustration 2: Emplacement local Panier de Germaine à VIC-SUR-BREUILH

En dehors de cette période, vous pourrez prendre vos produits aux heures d'ouverture du « Petit Breuilh ». Il n'y a pas de contrainte de chaîne du froid pour ce lieu de distribution, une chambre froide étant mise à disposition.

5.2. Permanent

Le Panier de Germaine est une structure associative mais également participative. Chaque adhérent doit consacrer un peu de son temps à la distribution hebdomadaire des produits. Vu le nombre d'adhérents à l'association cela ne vous demandera que quelques heures par an. Pour vous inscrire à une permanence allez sur la page d'accueil du site internet de l'association.

A savoir : la permanence des distributions pour les produits spécifiques est assurée par les coordinateurs.

5.3. Fonctionnement

Avant de procéder à la distribution, la première mission des permanents est de :

- ☞ collecter les bordereaux de livraison et les factures des producteurs,
- ☞ vérifier la concordance entre les produits livrés et les bordereaux.

Ensuite, à l'aide de la liste de distribution, les permanents vont pour chaque adhérent :

- ☞ Vérifier le solde de compte
- ☞ Demander un versement si le solde est négatif
- ☞ Noter la nature et le montant du versement sur la liste de distribution
- ☞ Distribuer les produits commandés
- ☞ Noter la quantité délivrée sur la liste de distribution
- ☞ Aider éventuellement l'adhérent à transporter les produits lourds.

Les documents et paiements collectés au cours de la distribution seront rangés dans le porte-documents prévu à cet effet.

Si la liste de distribution n'a pas été déposée au local, alors téléphonez au président de l'association. Ses coordonnées sont consultables dans le porte-documents.

En fin de permanence, tous les adhérents ne sont pas forcément venus chercher les produits de leur commande. Il faut alors rassembler les produits correspondant à chaque commande, les identifier par le nom de l'adhérent et signaler éventuellement les produits à prendre dans le réfrigérateur. Ces adhérents pourront se rendre au local à tout moment pour en prendre possession à condition de ne pas avoir oublié le code du cadenas.

5.4. Contrôle

Si, à l'issue de la distribution, des produits restent, les permanents devront vérifier qu'il n'y a pas eu d'erreur dans la liste de distribution et au besoin contacter des adhérents pour contrôle.

Pour ce faire, un téléphone mobile protégé par code PIN ainsi que la liste des adhérents avec leurs coordonnées sont mis à disposition au local de l'association.

6. EMBALLAGE

Dans le but de limiter le gaspillage lié à l'emballage des produits, il vous sera demandé de rapporter au local de l'association les emballages facilement réutilisables.

Sont concernés :

- ☞ les cageots ou petits paniers en bois utilisés lors de la livraison des fruits,
- ☞ les boîtes à œufs,
- ☞ Les pots de yaourt en verre et leur couvercle.