

A3 - Contexte

La boulangerie exploite 6 points de vente. La reception des livraisons, la gestion des stocks et la prise de commande reposent sur des carnets papier, une caisse ancienne sans export et des echanges par telephone, SMS et email. Le dirigeant constate une perte de temps quotidienne et un gaspillage de matiere premiere non mesure.

A3 - Probleme / etat actuel

Aujourd'hui la meme information est saisie plusieurs fois

- sur le bon de livraison papier
- en caisse
- retranscrite par email pour la comptabilite. Consequences : environ 3 h par jour et par site perdues, des ruptures d'ingredients recurrentes, et une dependance critique a une seule personne.

A3 - Objectif cible

Diviser par 3 le temps de saisie et supprimer les ruptures d'ici 12 semaines, via un outil centralise commandes-stock-caisse assiste par un agent IA, sans recruter.

A3 - Analyse des causes racines

L'absence d'un systeme centralise et accessible ; des outils fragmentes (papier, messagerie, caisse isolee) ; une dependance a une seule personne ; l'absence totale d'indicateurs ; une infrastructure physique inadaptee ; une culture peu digitalisee.

Etat actuel - matrice de maturite (reView)

- Competences : Faible - Une seule personne maitrise la reception : tout s'arrete en son absence.
- Outils : Faible - Papier et messagerie : aucune donnee exploitable pour piloter.
- Standardisation : Moyen - Les etapes existent mais varient selon la personne.
- Mesure : Faible - Aucun indicateur : les ecarts ne sont jamais detectes.
- Culture d'amelioration : Moyen - Equipe volontaire mais peu a l'aise avec le numerique.

SIPOC - cadrage du processus

Fournisseurs

- Fournisseurs matieres premieres
- Transporteurs

Entrees

- Bons de livraison
- Commandes clients
- Factures

Process

- Reception
- Controle des quantites

- Saisie
- Rangement
- Rapprochement comptable

Sorties

- Stock a jour
- Ecart signales
- Ecritures comptables

Clients

- Vendeuses
- Comptabilite
- Dirigeant

Chaine de valeur - flux & goulot

-
- Reception livraison (Valeur ajoutee)
 - Attente validation (Gaspillage)
 - Controle quantites (Non-valeur necessaire)
 - Saisie papier (Gaspillage)
 - Retranscription email (Gaspillage)
 - Rangement (Valeur ajoutee)

Goulot d'etranglement

La saisie papier puis sa retranscription par email : deux manipulations pour la meme information, dependantes d'une seule personne.

Delai vs temps utile

Environ 3 h entre l'arrivee du camion et le stock a jour, dont seulement 35 minutes de travail reellement utile.

Ishikawa 6M - Trop de temps perdu et d'erreurs sur la prise de commande et la gestion des stocks

Main d'oeuvre

- Dependance critique a une seule personne
- Pas de formation des autres collaborateurs
- Turnover eleve en periode de rush

Machines

- Caisse ancienne sans export
- Aucun logiciel de gestion
- Ordinateur eloigne du point de vente

Methodes

- Prise de commande manuelle sur papier
- Aucune procedure standardisee
- Double saisie caisse puis comptabilite

Matieres

- Ruptures d'ingredients frequentes
- Donnees dupliquees papier et email
- Perte matiere non tracee

Mesure

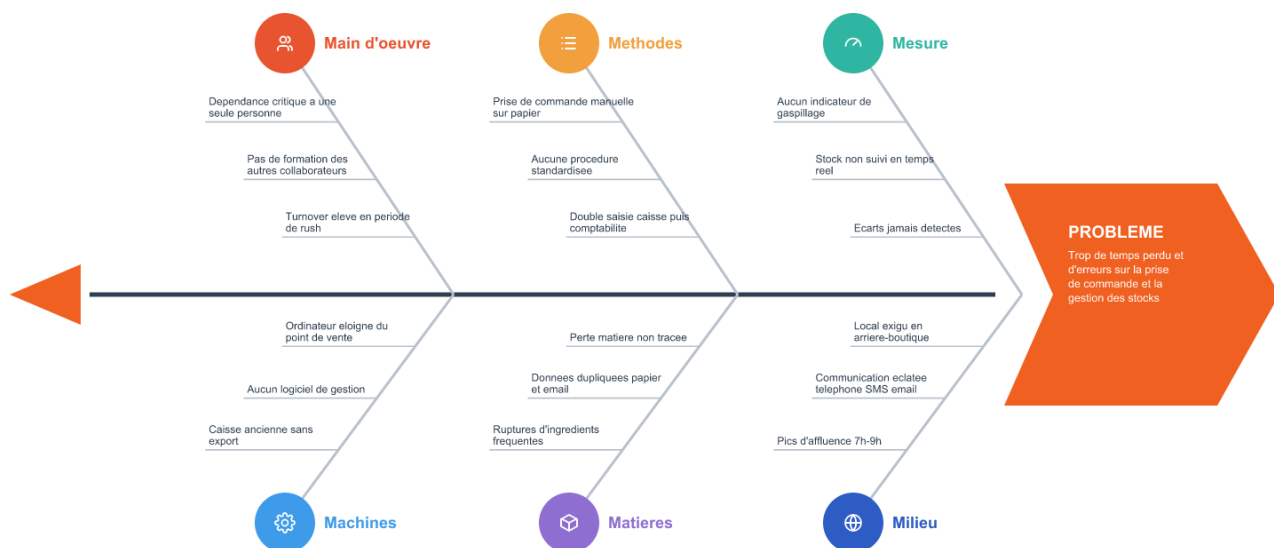
- Aucun indicateur de gaspillage
- Stock non suivi en temps reel
- Ecart s jamais detectes

Milieu

- Pics d'affluence 7h-9h
- Communication eclatee telephone SMS email
- Local exigu en arriere-boutique

Cause racine : Absence d'un systeme centralise, integre et accessible pour les commandes, le stock et la caisse

Diagramme d'Ishikawa (6M)



Cause racine : Absence d'un systeme centralise, integre et accessible pour les commandes, le stock et la caisse

Contexte & objectifs

Boulangerie artisanale 6 sites. Objectif : centraliser commandes, stock et caisse, avec un agent IA d'assistance a la saisie et a la prevision des besoins.

Perimetre fonctionnel

Application web et mobile multi-sites : reception des livraisons, suivi de stock temps reel, export comptable, tableau de bord dirigeant, agent IA de prevision.

Taches a automatiser (priorisees)

- Saisie et centralisation des commandes clients - quotidienne - priorite haute
- Reception des livraisons et rapprochement des bons - quotidienne - priorite haute
- Suivi de stock et alertes de rupture - temps reel - priorite haute
- Prevision des besoins par site - hebdomadaire - priorite moyenne
- Export comptable de la caisse - mensuelle - priorite moyenne

Cas d'usage agent IA

- Reception livraison : L'agent lit le bon de livraison, rapproche les quantites commandeées et signale les ecart (causes : Methodes, Main d'oeuvre)
- Prise de commande : L'agent propose les quantites habituelles par client et detecte les anomalies (causes : Methodes, Mesure)
- Prevision de production : L'agent anticipe les besoins selon l'historique et la saisonnalite (causes : Mesure, Matieres)

Automatisabilite des taches

- Saisie des commandes clients - volume eleve, standardisation elevee, regles - score 88/100 - Automatisable
- Reception et rapprochement des bons - volume eleve, standardisation moyenne, mixte - score 72/100 - Assiste par IA
- Suivi de stock et alertes - volume eleve, standardisation elevee, regles - score 85/100 - Automatisable
- Prevision des besoins - volume moyen, standardisation moyenne, mixte - score 58/100 - Assiste par IA
- Export comptable - volume faible, standardisation elevee, regles - score 74/100 - Automatisable
- Relation client sensible - volume faible, standardisation faible, jugement - score 20/100 - Humain dans la boucle

Disponibilite des donnees

L'historique de ventes existe mais reste disperse entre la caisse et le papier. Une consolidation est necessaire avant d'entrainer les previsions. Les donnees fournisseurs sont exploitables en l'etat.

Par ou commencer

Commencer par la saisie des commandes et le suivi de stock : fort volume, tres standardises, regles claires. Gain immediat et risque faible.

Donnees & integrations

Donnees : catalogue produits, historique des commandes, stock, ventes caisse. Integrations : logiciel de

caisse (export CSV), comptabilite, fournisseurs.

Contraintes & risques

Contraintes

- formation du personnel indispensable
- fonctionnement sans latence en heures de pointe
- RGPD sur les donnees clients
- budget PME limite. Risques : resistance au changement ; dependance a la connexion internet en boutique ; adoption partielle par les equipes.

Points de vue par role

Dirigeant

Veut de la visibilite temps reel sur les 6 sites et une reduction du gaspillage.

Responsable production

Veut des previsions fiables pour ajuster les fournees et limiter les invendus.

Vendeuse

Veut un outil simple

- ecran tactile clair
- recherche client instantanee
- plus de ressaisie comptable.

Priorisation & roadmap

Phase 1 (Semaines 1-4)

- application mobile de reception des livraisons
- base de donnees centralisee des commandes
- formation de l'equipe. Phase 2 (Semaines 5-9) :
- suivi de stock temps reel
- alertes de rupture
- integration avec la caisse. Phase 3 (Semaines 10-12) :
- agent IA de prevision
- tableau de bord dirigeant
- export comptable automatique.

Criteres de succes

Temps de saisie divise par 3 ; zero double saisie ; alertes de rupture fonctionnelles sur les 6 sites ; export comptable valide par l'expert-comptable.