**Etude de cas – Audit de performance**

**Audit d’une entreprise de distribution - processus commercial**

**PRESENTATION de l’entreprise**

DISTRELECT est une entreprise de distribution de matériel électrique à destination de professionnels. Elle achète du matériel électrique à des fournisseurs, le stocke et le revend à ses clients.

Les clients peuvent venir dans une agence acheter le matériel ou le commander et se faire livrer.

*La présentation complète de DISTRELEC figure dans le déroulé du cours)*

**PRESENTATION DU CONTEXTE**

Le 1er juillet toutes les agences de DISTRELEC préparent un grand événement promotionnel pour les fêtes de fin d’année (guirlandes électriques, enseignes lumineuses, rideaux guirlandes, illuminations…)

Cet événement est principalement destiné aux services techniques des villes et villages du territoire afin de les convaincre de renouveler les décorations de noël de leur ville avec du matériel innovant, attrayant et peu énergivore.

Ils ont tous étés invités à visiter notre showroom entre le 1er juillet et le 30 août et chaque VRP devait assurer le suivi de ces clients (les contacter pour s’assurer de leur présence et ensuite vérifier leur intérêt et, le cas échéant, promouvoir les produits à partir des fiches marketing établies par le siège en lien avec le fournisseur).

Nous sommes le 30 janvier et l’heure est au bilan.

Globalement les articles en promotion ont eu un réel succès et leur vente est conforme ou supérieure aux objectifs… sauf … les rideaux guirlandes dont les ventes plafonnent à seulement 75% de l’objectif dans la plupart des agences.

Ces rideaux guirlandes étaient proposés pour illuminer les façades de certains bâtiments afin de les mettre en valeur. Il s’agit de notre produit phare et celui qui devait nous apporter la meilleure rentabilité de cette opération.

La non-atteinte des objectifs sur ce produit est préjudiciable au bilan de l’opération et le directeur commercial siège a demandé la mise en place d’un audit.

Le compte rendu d’audit est attendu pour le 31 mars

**Barème :**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** | **Q5** | **Q6** | **Q7** | **Q8** |
| **2** | **2** | **3** | **2** | **3** | **2** | **3** | **3** |

**Q1 : ANALYSE DES RISQUES**

Quels sont les risques engendrés par cette situation

Evaluer ces risques

Identifier ceux qui sont critiques – et pourquoi *(vous pouvez vous servir de la matrice de criticité des risques)*

***Votre réponse :***

**Q2 : DECLENCHEMENT DE L’AUDIT**

Qui mandate l’audit

Qui va réaliser l’audit (vous pouvez choisir interne ou externe)

Sur quels critères l’auditeur est choisi ?

***Votre réponse :***

**Q3 : PLANIFICATION DE L’AUDIT**

Quelles sont les étapes de l’audit

Etablir le planning de l’audit (en tenant compte des dates prévues)

Identifier les acteurs de l’audit et leurs responsabilités (utiliser la matrice RACI)

***Votre réponse :***

**Q4 : Analyse documentaire**

Quels sont les documents qui pourraient vous aider à préparer cet audit ? (Soyez précis, vous pouvez identifier des documents que DISTRELEC pourrait avoir)

***Votre réponse :***

**Q5 : REALISATION DE L’AUDIT**

Identifier 3 personnes (fonctions) à auditer

Elaborer le guide d’entretien pour l’un des audités (préciser lequel)

***Votre réponse :***

**Q6 : CONCLUSIONS DE L’AUDIT**

Rédiger votre conclusion (à imaginer) présentant :

☞ 1 point fort

☞ 2 points sensibles

☞ 2 écarts

***Votre réponse :***

**Q7 : RECHERCHE DES CAUSES**

Pour chaque écart relevé identifier faite une analyse des causes (en utilisant le diagramme 5M)

***Votre réponse :***

**Q8 : SOLUTIONS**

Trouver 2 solutions pour chaque écart :

☞ Préciser à quelles causes elles correspondent

☞ Décrire les solutions

***Votre réponse :***