**Corrige type 1**

**Etude de cas – Audit de performance**

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

Q1: ANALYSE DES RISQUES

Les risques potentiels engendrés par cette situation incluent :

1. Perte de clients (Probabilité : Très probable, Gravité : Grave) : Si les produits ne sont pas disponibles quand les clients en ont besoin, ils pourraient chercher ailleurs, ce qui pourrait entraîner une perte de clients.
2. Dommages à la réputation (Probabilité : Probable, Gravité : Grave) : Des ruptures de stock régulières peuvent donner l'impression que l'entreprise est mal gérée, ce qui peut nuire à la réputation de DISTRELEC.
3. Augmentation des coûts (Probabilité : Très probable, Gravité : Significative) : Les ruptures de stock peuvent conduire à des commandes urgentes ou des achats de remplacement, ce qui peut augmenter les coûts.
4. Diminution de la satisfaction des employés (Probabilité : Probable, Gravité : Significative) : Les ruptures de stock peuvent augmenter la pression sur les employés, ce qui peut réduire leur satisfaction et leur efficacité.

En effet, la perte de clients et les dommages à la réputation sont des risques critiques pour l'entreprise. Ils peuvent avoir un impact significatif et à long terme sur sa performance et sa pérennité. L'ampleur de ces risques dépend de facteurs tels que la probabilité de leur réalisation et l'impact qu'ils pourraient avoir sur l'entreprise.

Q2: DECLENCHEMENT DE L’AUDIT

Le directeur de l'agence mandate l'audit. L'audit pourrait être réalisé par un auditeur interne de DISTRELEC, pour des raisons de coût et de connaissance du contexte de l'entreprise. Les critères pour choisir l'auditeur pourraient inclure : une connaissance profonde du secteur de la distribution, une expérience significative dans la réalisation d'audits de performance, et une légitimité au sein de l'organisation.

Q3 : PLANIFICATION DE L’AUDIT

Les étapes de l'audit incluent :

1. Préparation : Février

* Responsable (R) : Auditeur interne
* Mandataire (M) : Directeur de l'agence
* Consulté (C) : Responsable du service logistique
* Informé (I) : Employés du service logistique

1. Plan d'audit : Mi-février

* Responsable (R) : Auditeur interne
* Mandataire (M) : Directeur de l'agence
* Consulté (C) : Responsable du service logistique
* Informé (I) : Employés du service logistique

1. Réalisation de l'audit : Fin février à début mars

* Responsable (R) : Auditeur interne
* Mandataire (M) : Directeur de l'agence
* Consulté (C) : Responsable du service logistique
* Informé (I) : Employés du service logistique

1. Rapport d'audit : Mi-mars

* Responsable (R) : Auditeur interne
* Mandataire (M) : Directeur de l'agence
* Consulté (C) : Responsable du service logistique
* Informé (I) : Employés du service logistique

1. Plan d'amélioration : Fin mars

* Responsable (R) : Auditeur interne, Responsable du service logistique
* Mandataire (M) : Directeur de l'agence
* Consulté (C) : Aucun
* Informé (I) : Employés du service logistique

Q4 : ANALYSE DOCUMENTAIRE

Les documents qui pourraient aider à préparer cet audit incluent l'organigramme de l'entreprise, le manuel de qualité, les procédures de gestion des stocks, les fiches de poste des employés du service logistique, les tableaux de bord de gestion des stocks, les rapports d'audits précédents et les comptes rendus de réunion du service logistique.

Q5 : REALISATION DE L’AUDIT

Les trois personnes à auditer pourraient être le responsable du service logistique, un préparateur de commande, et un vendeur en agence.

Q6 : CONCLUSIONS DE L’AUDIT

Point fort : Gestion de la tracabilité des entrées et sorties bien maîtrisée.

Point sensible 1 : Gestion du stock de produits A à flux tendu, ce qui peut conduire à des ruptures de stock.

Point sensible 2 : Le manque d'espace pour le stockage des produits variés est un problème identifié. Par exemple, la capacité actuelle de notre entrepôt ne permet pas de stocker efficacement les différentes gammes de produits que nous proposons. Cela se traduit par des difficultés à organiser le stockage de manière optimale, ce qui peut entraîner des retards dans la préparation des commandes et une mauvaise gestion des niveaux de stock. En conséquence, nous pourrions perdre des opportunités de vente et compromettre la satisfaction de nos clients. Il est essentiel de trouver des solutions appropriées, telles que l'expansion de l'espace de stockage ou l'utilisation de méthodes alternatives de gestion des stocks, afin de résoudre ce problème et garantir une meilleure efficacité opérationnelle.

Ecart 1 : Dix occurrences de ruptures de stock en janvier, ce qui a conduit à des remplacements de produits et à la mécontentement des clients.

Ecart 2 : Les préparateurs de commande ne sont alertés d'un faible niveau de stock que lorsqu'ils voient un stock presque vide, ce qui peut être trop tard pour éviter une rupture de stock.

Q7 : RECHERCHE DES CAUSES

Pour l'écart 1 :

Main d’œuvre : Formation insuffisante des préparateurs de commande sur l'importance de la gestion des stocks.

Méthode : Gestion des stocks à flux tendu, qui peut conduire à des ruptures de stock.

Milieu : Manque de place pour le stockage des produits variés.

Matériel : Système d'alerte de stock faible inefficace.

Matière : Diversité des produits, ce qui complique la gestion des stocks.

Q8 : SOLUTIONS

Solution 1 : Mettre en place une meilleure formation pour les préparateurs de commande sur la gestion des stocks (correspond à la cause "Main d'œuvre"). Cette formation pourrait être planifiée pour le mois d'avril, sous la responsabilité du responsable du service logistique.

Solution 2 : Améliorer le système d'alerte de stock faible, pour qu'il alerte plus tôt lorsque le niveau de stock est faible (correspond à la cause "Matériel"). Cette amélioration pourrait être mise en œuvre par le service IT, avec une date cible pour la fin mai.