**Etude de cas – Audit de performance**

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

**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**

A l’agence de Toulon les artisans électriciens sont nos principaux clients, ils s’approvisionnent chez nous pour leur chantier car ils sont satisfaits de l’étendue de notre gamme, de la disponibilité des produits courants, de l’accueil convivial et du conseil de nos vendeurs dans les agences. Il est fréquent qu’un artisan passe le matin à l’agence avant d’aller sur son chantier afin de récupérer du matériel dont il a besoin pour l’installer dans la journée.

Nous sommes donc très vigilants sur la disponibilité de ce type de produit que nous appelons produits A (produits à forte rotation).

Parmi ces produits on trouve les spots encastrables à LED qui sont demandés de plus en plus souvent par les clients de nos artisans.

La particularité de ces produits c’est que les marques et les modèles sont très nombreux et variés et nécessitent une grande place dans le stock ce qui n’est pas très facile dans cette agence.

La gestion des approvisionnements de ces produits se fait donc presque « à flux tendu » et le niveau de stock est quotidiennement surveillé (en particulier par une bonne gestion de la traçabilité des entrées et sorties dans le système d’information, des alertes des préparateurs de commande quand ils voient un stock presque vide et la mise en place d’inventaires ciblés chaque semaine).

Nous sommes le 30 janvier et sur le mois de janvier nous avons constaté à 10 reprises une rupture de stock sur l’un de ces produits ce qui a engendré le remplacement par un produit équivalent dans une autre marque (mais visuellement un peu différent) et provoqué le mécontentement de nos clients.

Le directeur de l’agence a donc décidé de mettre en place un audit de l’organisation.

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 :***

Les risques identifies sont ;

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Risque | | Contexte | Risque | Gravite | Probabilité | Risque à traiter ou à surveiller |
| Insatisfaction des clients | | Rupture de stock | Perte de client | Significatif | Très probable | A traiter |
| Perte du CA | | Vente non réalisées / Diminution des ventes | Baisse du CA ET DO | Significatif | Très probable | A surveiller |
| Perte de crédibilité | | Mauvaise image de la gestion de l’entreprise pour l’offre des produits | Perte des clients | Grave | Probable | A traiter et a surveiller |
| Rupture du stock | Rupture à 10 reprise de stock sur l’un des produits et qui est remplacé par un produit équivalent | | Perte de CA / Clients | Significatif | Probable. | A Traiter et à surveiller |

**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 :***

Le responsable du service achat mandate l’audit.

L’audit est réalisé par l’approvisionneur.

Il est choisi sur les critères de sa capacite à définir

* La politique de gestion des stocks
* La mise en place d’un plan d'approvisionnements au moyen de la base de prévisions, du plan commercial
* Le traitement et le suivi des commandes aux fournisseurs jusqu'à la livraison
* Garantir la mise à disposition des produits pour éviter les ruptures

**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 :***

Les étapes de l’audit ;

* Audition du service des approvisionnent
* Audition du service gestion du stock
* Audition du service client

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | Associe | Consulte | Informé |
| Service des achats | L’approvisionneur | Réceptionnaire | Préparateur de commandes |
| Suivi des délais de livraison  Analyse des anomalies à la réception  Communication et échanges sur les grilles de tarifs et de délais  Analyse des tableaux de bord | Calcul les besoins en réapprovisionnements des produits, collecte chaque jour les propositions et les commandes | Réceptionne chaque jour la commande livrée, pour préparer la journée, réception des marchandises | Edite le bon de préparation , indiquant le matériel à préparer , quantité et emplacement dans le stock |

**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 :***

*Les documents qui peuvent aider cet audit seront les*

*Outils de gestion interne ; tels que les procédures de travail*

*Outil informatique sur le taux de rotation*

*Les délais des fournisseurs*

*Les comptes rendus d’inventaires*

**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 :***

L’approvisionneur

Le chef du service des achats

Le réceptionnaire

**Q6 : CONCLUSIONS DE L’AUDIT**

Rédiger votre conclusion (à imaginer) présentant :

☞ 1 point fort

☞ 2 points sensibles

☞ 2 écarts

***Votre réponse :***

*Le point fort gamme étendue des produits, accueil convivial et conseil des vendeurs*

*Perte des clients et du CA*

*Rupture de stock ,*

*Gestions des approvisionnements à flux tendus*

**Q7 : RECHERCHE DES CAUSES**

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

***Votre réponse :***

**Problème à résoudre** : disposer d’u stock suffisant

**Méthodes**

Revoir les process ou méthodes de travail pour une bonne gestion des stocks

Les outils de gestions ne sont pas utilisés

Revoir les délais des fournisseurs

**MILIEU**

Absence de cohésion d’équipe.

Les outils de gestions sont

**Main d’œuvre La**

**Matériel** les outils de gestions interne ne sont pas adaptes

**Matière**

*Mm*

**Q8 : SOLUTIONS**

Trouver 2 solutions pour chaque écart :

☞ Préciser à quelles causes elles correspondent

☞ Décrire les solutions

***Votre réponse :***