**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:***

Q1)

|  |  |
| --- | --- |
| RISQUES IDENTIFIEES | Evaluuation du rsique  1 à 5 |
| Baisse du chiffre d’affaire | 5 |
| Insactifcation du cleint | 5 |
| Perte de clientèle | 5 |
| Mauvaise gestion de stock | 5 |

**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:***

l’audit est mandaté par le directeur de l’agence.

L’audit peut être réalisé par un cabinet extérieur indépendant pour garantir l’exactutude et l’objectivité des resultats de l’audit.

- des objectifs de l'audit

- des ressources disponibles

- des exigences réglementaires.

**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 :***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jours & Heures** | **Auditeurs** | **Départements ou Fonction audités** | **Interlocuteurs** |
| 31 mars 2023  08h00  10 h00 | -Responsable d’audit | **Réunion d’Ouverture**  - Présentation des audités et de l’équipe d’audit  Principes de confidentialité, de confiance, de transparence  - Nature de l’audit, référentiels et périmètres et libellés  Objectifs de l’audit – Attente des audités  - Méthodologie ; Examen du plan et des modifications éventuelles Présentation de l'entreprise + visite rapide du site (s’il y a lieu). | -Pilotes  -Copilotes  - Auditeurs |
| 31 mars 2023  10 h00  12 h00 | Auditeurs | **Nom du processus:**  - Gestion des risques et opportunités,  - Objectifs qualité, Infrastructures (bâtiment, équipement, véhicule),  - Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes, Analyse et évaluation,  - Non-conformité et action corrective,  - Amélioration continue | Pilote  Copilote |

La matrice RACI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| RESPONSABLE | APPROBATEUR | CONSULTE | INFORME |
| - l’approvisionneur  - le preparateur de commande  - l’expeditionnaire | Le directeur de l’agence | Le directeur de l’agence | - l’approvisionneur  - le preparateur de commande  -l’expeditionnaire |

**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 pourraient nous aider à preparer cet audit:

- le refenciel (une norme internationale , par exemple; ISO)

- les procedures :

- les instructions :

- la matrice de gestion des risques et opportunités:

- la planification des objectifs: comment sont planifiés les objectifs pour l’atteinte des objectifs

- les infrastructures

- le tableau de bord dans lequel il sera mentionné les diiferents indicateurs de performances

- la selection et l’evaluation des prestataires externes

**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 :***

les 3 personnes à auditer:

- l’appriovisionneur

- le preparateur de commande

- l’expeditionnaire

**Guide d’entretien de l’approvisionneur**

Processus: S’approvisionner

Lieu: DISTRILEC référentiel: ISO

Date: 31 mars 2023

Durée:

Équipe d’auditeur:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Référence** | **Question d’audit** | **Preuve d’audit** |
| 6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités  6.1.2 les objectifs qualité et planification | Avez vous des risques les risques liés à votre activité?  Avez vous eu des opportunités d’améliorations faces aux risques?  Quels sont les objectifs de votre processus ?  Vos activités sont elles planifiées?  Comment les planifiez vous ? |  |
| **7.1.3 infrastructures** | Quelles sont les moyens mis en ouvre pour la réalisation de vos activité? |  |
| 8.4 réalisations des activités opérationnelles | Comment se présente l’activité de la gestion de stock?  Existe t’il une méthodologie définie dans la gestion de stock? |  |
| 9.1.3 analyse et évaluation | Comment se faire la sélection des fournisseurs ?  Les fournisseurs sont ils évalués?  Comment surveillez vous votre performance? |  |
| 10.2/10.3  Non conformité et actions correctives, Amélioration continue | Avez vous déjà observé des ruptures?  Quelles sont les dispositions prises en cas de ruptures?  Avez vous vous déjà observé des non conformités?  Si oui, Comment vous les résolvez? |  |

**Q6 : CONCLUSIONS DE L’AUDIT**

Rédiger votre conclusion (à imaginer) présentant :

 1 point fort

 2 points sensibles

 2 écarts

***Votre réponse :***

En conclusion , l’analyse de la situation de rupture de stock nous a permis de determiner les causes de cette situation.

Nous avons pu identifier un point. En effet, la surveillance du stock est quoditiennement surveillé (en particulier par une bonne gestion de kla tracabilté des entrées et sorties dans le systeme d’information, des alertes de preparateurs de commande quand ils voient un stock presque vide et la mise ne place d’inventaires ciblés chaque semaine.

Comme point sensible, l’approvisionneur se fait à flux tendu

comme ecart obserservé :

- des objectifs qualité sont établis et planifiés au niveau du processus. Cependant les preuves de réalisation des actions ne sont toujours pas disponibles.

- la selection des prestataires ne respecte pas compte la procedure

**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 :***