



(/membre/tonidacruz)

L'auto-audit en point de vente, pour quoi faire ?



()

L'audit est un incontournable pour éviter les risques en point de vente. Il est cependant difficile de garder cette exigence sur les procédures entre deux audits et d'impliquer les équipes sur le sujet. L'auto-audit est donc une piste à creuser.

Pourquoi les process des points de vente ont-ils besoin d'être contrôlés ?

Qu'il s'agisse de sécurité des biens et des personnes, de respect des procédures, de sécurité financière, tous ces éléments semblent factuels et faciles à appliquer. Avec un bon plan de formation et de la pédagogie, ces gestes basiques devraient pouvoir être effectués en toute **confiance**.

Et pourtant... arrêtez les audits 1 an et vous constaterez les **dégâts**. On s'en aperçoit d'ailleurs malheureusement quand de l'argent disparaît, lors d'une intoxication alimentaire, quand une personne se blesse ou que de la démarque



inconnue augmente...

Alors pourquoi les process ne sont-ils pas respectés ? Petite plongée au cœur de l'opérationnel terrain : les points de vente passent leur temps à réévaluer les priorités de leurs « to-do-list » car ils ne peuvent pas tout faire. Où se situent les process et la sécurité dans cette liste de **priorités** ? Rarement dans les premières places, occupées par l'humain, le chiffre d'affaire et les urgences opérationnelles... Il faut donc régulièrement replacer le sujet dans le haut de la liste : c'est le but de l'audit.

L'audit, obstacle à la confiance ?

Celui-ci peut être effectué par le directeur régional, par un service audit ou tout autre personne présumée impartiale. Sa fréquence peut varier selon le secteur d'activité, les risques encourus et le nombre de points de vente entre une fois par mois et une fois par semestre.

Cet audit est rarement un moment plaisant car le contrôle nuit à la notion de confiance qui est si difficile à faire naître ? Selon la note finale, des sanctions sont également à craindre. Finalement, assez peu de personnes l'envisagent comme une piste d'**amélioration**.

Alors comment remonter ce sujet dans la liste des priorités SANS trop jouer sur l'équilibre confiance / contrôle, ni monopoliser les animateurs régionaux ?

L'auto-audit : et l'impartialité alors ?

L'une des pistes est la responsabilisation des équipes par l'auto-audit. Cette méthode rencontre un certain nombre d'objections :

- « *Remplacer les audits externes par des auto-audits, c'est baisser en **exigence**.* »

Le but n'est pas d'arrêter les audits externes, mais bien d'augmenter la fréquence de contrôle pour éviter les mauvaises surprises.

- « *Une note donnée par les équipes ? bonjour l'**impartialité**...* »

C'est justement avec une grille qui ne s'appuie que sur des critères mesurables que l'auto-audit est possible. Le risque c'est que les équipes ne corrigent les erreurs avant de s'évaluer... Est-ce que ce ne serait pas par hasard exactement ce que l'on cherche ?

- « *Espérer des initiatives d'audit **spontanés**, c'est utopiste !* »



Il ne s'agit pas de publier une grille d'audit et d'attendre, mais bien de les séquencer et de les ancrer dans les habitudes.

- « *Comment les équipes vont pouvoir se libérer du **temps** sur le sujet alors qu'elles sont déjà tellement occupées ?* »

Ne demandez pas des audits complets d'une journée, mais morcelez les dans le temps pour qu'elles n'attendent pas l'audit externe pour agir.



()

Comment mettre en place les Auto-audit ?

1. Retravaillez la grille d'audit existante avec un groupe de volontaires issus des points de vente. Simplifiez là en ne gardant que les 20/80 et déterminez **4 thèmes**.
2. Faites un atelier avec vos **franchisés** pour inclure des éléments les concernant directement.
3. Construisez un **calendrier** de diffusion point par point chaque semaine pendant les périodes calmes.
4. Communiquez bien le **lancement**, idéalement en faisant intervenir le groupe de volontaires.
5. Utilisez un outil adapté pour ces auto-audits : évitez les impressions papier et les allers-retours en caisse. Ajoutez-y des photos gagner en temps et en **objectivité**.
6. Faites des **relances** régulières en passant par les animateurs.
7. Il ne vous reste plus qu'à constater une réelle **amélioration** lors du passage des auditeurs !



Cet auto-audit préventif est un réel moyen de prévenir les risques et de garder vos équipes vigilantes. Il peut également être utilisé comme auto-audit correctif afin que le point de vente se réévalue après un plan d'action. Une fois bien en place, vous aurez toutes les chances de faire de l'audit... un non-sujet ! Découvrez idélink, l'outil créé pour les audits points de vente.

Toni DaCruz
Idélink

[\(https://www.ide.link/audit/\)](https://www.ide.link/audit/)

~~Audits - Idélink (https://www.ide.link/audit/)~~

Réviser régulièrement les trames d'audit, faire des focus ...

<https://www.ide.link> (<https://www.ide.link>)

Profitez de la matinée de webinars du 26 mai pour échanger avec Toni DaCruz et de nombreux autres professionnels expérimentés sur le thème **Analyser et Booster l'activité d'un franchisé. Webinar spécial déconfinement le 26 mai**

<https://franchisebusinessclub.com/article/analyser-et-booster-l-activite-d-un-franchise-webinar-special-deconfinement-le-26-mai>



Analyser et booster l'activité d'un franchisé Webinar
(<https://franchisebusinessclub.com/article/analyser-et-booster-l-activite-d-un-franchise-webinar-special-deconfinement-le-26-mai>)

Faire remonter les chiffres d'affaires , booster les ...

<https://franchisebusinessclub.com> (<https://franchisebusinessclub.com>)

[franchiseur](/recherche?terms=%20franchiseur) (/recherche?terms=%20franchiseur) # [audit](/recherche?terms=audit) (/recherche?terms=audit)
[audit securite](/recherche?terms=audit%20securite%20) (/recherche?terms=audit%20securite%20)
[management](/recherche?terms=management) (/recherche?terms=management)

♡ (.) 1 💬 (.)



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion (.)



Commenter



Cecile Tauvel (/membre/ceciletauvel)

Merci pour ce partage et cette méthodologie d'auto-audit.

(/membre/ceciletauvel)

♡ 💬 Répondre • 31/07/2020

Recommandations d'article

(/article/dix-caracteristiques-du-franchise-qui-reussit) (/membre/jeanhgagnon)

Article

(/p/manager-les-franchises-la-limite-adherence-du-franchiseur)

08 février 2023

Article

(/article/programme-d-ateliers-franchise-atunis-les-13-et-14-decembre-2022) (/membre/jeansamper)

16 novembre 2022



Dix caractéristiques du franchisé qui réussit...

[\(/article/dix-
...\)](#)

3 ♥

[_D \(/article/dix-
caracteristiques-
du-franchise-
qui-reussit\).](#)

Interview : La limite d'intervention du franchiseur

[\(/article/intervie
...\)](#)

1 ♥

[_D \(/article/interview-
la-limite-d-
intervention-du-
franchiseur\).](#)

Document

Programme d'Ateliers Franchise à Tunis les 13 et 14 décembre 2022

♥

3_0

[\(/article/programme-
d-ateliers-franchise-
a-tunis-les-13-et-
14-decembre-2022\).](#)



Mentions légales • Conditions générales d'utilisation • Politique de confidentialité (/confidentialite)

