

## AUDIT ORGANISATIONNEL OU DE SERVICE



### 🌀 DEFINITION & OBJECTIFS :

Opération de diagnostic interne visant la production d'un état des flux organisationnels, de communication et de management au sein d'un service (environnement interne), de ce service avec d'autres services internes, de ce service avec d'autres acteurs purement externes (environnement externe).

L'évaluation des interactions « systémiques » met en évidence les rapports fonctionnels et relationnels entre les acteurs, et s'attache à relever les dysfonctionnements internes (professionnels, interpersonnels, politiques) de manière à préconiser une meilleure organisation des ressources au sein de l'entreprise ou du service concerné.

Ce type d'audit est un outil d'aide à la décision efficace en termes de management interne et s'adresse généralement aux Chefs d'entreprise, DRH, Directeurs opérationnels ou chefs de service en recherche de solutions correctives face à des problématiques plus ou moins identifiées au sein d'une entreprise au niveau global, d'un service ou d'une équipe.

### 🌀 POURQUOI FAIRE L'AUDIT ORGANISATIONNEL OU DE SERVICE ?

- Identifier, comprendre ou avérer une problématique structurelle, organisationnelle, managériale ou fonctionnelle en place dans un service ou une entreprise, et proposer un plan d'action visant sa résolution.
- Véhiculer une image sociale ou « citoyenne » dans l'entreprise ou dans son équipe.
- Réajuster ou instaurer un climat social favorable à l'exercice des fonctions de chacun par rapport aux environnements internes et externes.
- Optimiser les procédures de travail pour une entreprise ou un service.
- Prévenir un turn-over.
- Rétablir une communication dysfonctionnelle (plutôt interne) et optimiser les modes de management, pour développer la performance de l'entreprise ou de l'équipe par rapport aux environnements internes et externes.
- Recadrer ou optimiser une politique de ressources humaines dans le cas d'une GPEC voire d'une restructuration.

## 🌀 METHODOLOGIE :

- Ciblage d'une problématique interne qui motive la production de l'audit organisationnel ou de service.
- Echantillonnage de la population interviewée : les prescripteurs fonctionnels (Direction, DRH, référents « spécialistes » internes), les membres de l'équipe (le service), des membres de l'environnement interne en lien avec le service, un panel d'acteurs issus de l'environnement externe (clients, fournisseurs), éventuellement partenaires sociaux.
- Elaboration d'un questionnaire adapté par public.
- Entretiens d'approfondissement qualitatifs des différents acteurs concernés.
- Centralisation et dépouillement des informations recueillies.
- Analyse « systémique » des résultats et statistiques.
- Etablissement des logigrammes de flux avec identification des flux dysfonctionnels.
- Synthèse et préconisations sous forme de rapport d'audit incluant éventuellement une proposition d'un logigramme correctif de flux ou d'un nouvel organigramme cible.
- Production d'un plan d'action curatif ou préventif par thème pour solutionner les problématiques recensées.

## 🌀 DUREE ET FREQUENCE PRECONISEE :

- La durée de l'audit organisationnel et de service est variant suivant :
  - L'échantillonnage de l'effectif à auditer (la taille de l'entreprise).
  - L'étendue de l'audit (un ou plusieurs établissements ou services).
  - Le nombre de paramètres à mesurer.
- La durée moyenne :
  - de **l'audit de service est de 2 mois.**
  - de **l'audit organisationnel est de 2 à 4 mois.**

Pas de fréquence particulière, ce sont les problématiques structurelles, organisationnelles et managériales recensées en interne par la Direction d'une entreprise qui déterminent le besoin ponctuel d'opérer ce type d'audit.