

L'AUDIT ORGANISATIONNEL OU DE SERVICE



④ DEFINITION & OBJECTIFS :

Opération de Marketing social visant la production d'un état interne des flux organisationnels et de communication au sein d'un service ou entre services en mono ou multi-établissements. La situation « systémique » diagnostiquée par rapport à l'effectif dédié (cadre ou non cadre) 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 répartition des ressources au sein du/des services en relation. Ce type d'audit est un outil d'aide à la décision efficace en termes de management interne et s'adresse généralement aux directeurs, responsables ou chefs de service en recherche de solutions correctives face aux problématiques plus ou moins identifiées.

④ POURQUOI FAIRE L'AUDIT ORGANISATIONNEL OU DE SERVICE ?

- ④ Comprendre une problématique fonctionnelle en place et proposer un plan d'action visant sa résolution.
- ④ Véhiculer une image sociale ou « citoyenne » dans l'entreprise et dans son équipe.
- ④ Réajuster ou instaurer un climat social favorable à l'exercice des fonctions de chacun en interne au service ou en externe aux autres services de l'entreprise.
- ④ Recadrer ou optimiser une politique de ressources humaines.
- ④ Anticiper un turn-over.
- ④ Rétablir une communication interne favorable à la productivité et à la rentabilité de l'équipe en son sein et au niveau des autres services internes.

④ METHODOLOGIE :

- ④ Ciblage d'une problématique interne qui motive la production de l'audit organisationnel ou de service.
- ④ Echantillonnage de la population interviewée : généralement les prescripteurs fonctionnels tels que la Direction, le DRH, les membres de la DRH « spécialistes », les acteurs opérationnels de l'équipe (le service) ou des équipes (tous les services concernés).

- ⊙ Elaboration d'un questionnaire adapté.
- ⊙ Interviews qualitatives des différents agents concernés.
- ⊙ Centralisation des résultats et dépouillement.
- ⊙ Analyses « systémique », analyse SWOT et statistiques.
- ⊙ Mise en place des logigrammes de flux.
- ⊙ Synthèse et préconisations sous forme de bilan.
- ⊙ Proposition d'un logigramme correctif de flux.
- ⊙ Production d'un plan d'action correctif « terrain » 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 récurrentes de communication et d'organisation en interne qui déterminent le besoin d'opérer ce type d'audit.

