

# FORMATION ACTION : L'AUDIT ORGANISATIONNEL

## ❖ Établir un état des lieux précis et objectif

Chacun se comporte au titre de « sa raison », de ses valeurs et de ses certitudes en pensant faire le meilleur choix et cela avec tous les risques d'erreurs involontaires. C'est ainsi que les dysfonctionnements n'émanent pas forcément d'une volonté négative ou d'une indifférence à la qualité des prestations. A contrario, certains faits ne sont pas admissibles, en regard de la réglementation, de la sécurité ou du simple devoir de loyauté vis-à-vis de son employeur.

C'est donc sans affectif ni subjectif, que nous analysons sur le terrain ce qui se passe, ce qui se fait, soit en positif soit en négatif.

Dans cette première phase, un de nos objectifs est d'acquérir un « capital confiance » auprès des collaborateurs, renforcé par notre lien déontologique au secret professionnel. Dans certains cas, nous rencontrons au début, les représentants syndicaux que nous considérons comme les partenaires naturels d'une évolution de progrès.

A la fin de cette enquête, nous obtenons une connaissance globale des éléments de notre action.

## ❖ Mettre en place un plan d'action

A l'issue de la première phase, en accord avec la Direction Générale, nous éditons un rapport, pouvant (et devant) être lu par tout le monde, au cours d'une procédure bien précise. Il contient notamment toute une série de préconisations pratiques, allant de divers détails à des mesures plus structurelles. De cette analyse découle la mise en place d'un plan d'action lequel part toujours du plus simple (faciliter le quotidien d'exécution), afin d'enregistrer au plus tôt des progrès concrets, palpables et reconnus. En toile de fond, nous recherchons le plus possible à créer un véritable rapport PLAISIR/EFFICACITE dans la gestion des tâches.

Dans cette approche, il y a toujours une partie consacrée à l'évolution des compétences, et à la construction d'un plan offensif de formation : Mise en place du duo « entretiens annuels/DIF ».

## ❖ Le scénario habituel

De manière générale, et sous réserve d'aménagements du fait de spécificités diverses, le scénario de notre action est le suivant :

- Séance de travail avec la Direction de l'entreprise
- Séance de travail avec les managers
- Entretien éventuel avec les représentants syndicaux
- Rencontre avec les collaborateurs sur le terrain : Soit entretiens individuels soit en petits groupes
- Contacts divers avec des partenaires, des prescripteurs, des clients ou des usagers, afin de mesurer le feed-back externe
- Contact systématique en fin de journée avec la Direction Générale pour compte-rendu
- Production du rapport de synthèse et mise en place de la procédure de communication au personnel
- Mise au point avec la Direction Générale du plan d'action
- Accompagnement sur le terrain des premières mesures de correction et d'amélioration
- Conclusion finale

