



P4-2023- Diagnostic organisationnel et fonctionnel.

Argumentaire

Conduire un diagnostic en entreprise, ou toute autre organisation de travail, constitue un axe central dans la compréhension d'une situation, dont les ressorts, le chemin causal peuvent être complexes.

Il s'agit d'interroger en profondeur le fonctionnement, l'environnement de travail, les interrelations professionnelles, les modalités et pratiques de management.

Caractéristiques de la prestation

Dans la méthodologie que nous proposons, aucune préconisation n'est préconstruite. L'expérience de LATITUDE auprès des entreprises, collectivités, établissements publics, lui permet de s'appuyer sur différents axes d'actions. Les supports pour ce faire, ont été soigneusement choisis en fonction de cette finalité.

Nous définissons par ailleurs, notre rôle de consultant dans un positionnement d'interface entre les parties prenantes, en réalisant un accompagnement « pas à pas » tout au long de l'action.

Ce travail d'investigation qui part du vécu des métiers, et de leurs conditions de réalisation doit permettre d'une part, une approche compréhensive des axes de dynamiques positives et d'autre part, de réaliser un inventaire des facteurs de dysfonctionnements potentiels.

Déroulement de la démarche

Afin d'assurer une cohérence de l'action tout au long de la démarche, nous proposons un déroulement en plusieurs étapes.

▪ Une Phase d'immersion.

Il s'agit d'explicitier la demande du commanditaire au regard de l'environnement, et du contexte de la problématique soulevée, affiner les contours, les enjeux, appréhender le contexte. Ce temps préparatoire permet de proposer un cadrage précis, qui nous semble nécessaire pour aboutir à la rédaction et à la

transmission au commanditaire d'une lettre d'intention formulant les premiers questionnements et la proposition commerciale détaillée.

▪ Une Phase d'investigation.

Plusieurs approches théoriques et méthodologiques peuvent être déployées:

- Une analyse documentaire permet d'accéder à une compréhension globale de l'organisation du travail. Comprendre le travail réel, ce que les personnels doivent faire concrètement et comment ils doivent le faire, implique une connaissance de ce qui leur est prescrit.
- Des entretiens semi directifs individuels / collectifs auprès des représentants "volontaires" de l'ensemble des parties prenantes, donne une vision « vécue », « vivante » du travail et des résultats attendus.
- Des questionnaires à partir d'un échantillonnage pertinent offre l'opportunité d'un plus large panel d'expression.
- Des observations situées, au plus près de l'activité, permettent de percevoir finement le contenu, les conditions de réalisation, les écarts entre le travail prescrit et réel. Elles apportent un complément concret qui donne de la matérialité aux propos tenus.

▪ Une Phase d'analyse

La conception qui préside à ce travail ne se restreint nullement à un descriptif des difficultés éprouvées par l'organisation de travail et ses personnels, ce qui pourrait être une vision déficitaire de l'institution ; vision peu propice à lui permettre de les dépasser.

Il s'agit en fait, d'éclairer les points d'appuis, les ressources et les forces qui vont permettre à la structure de stabiliser l'existant en termes de mieux-être au travail et de progresser là où cela s'avèrera nécessaire. Les méthodologies et les outils utilisés ont été soigneusement choisis en fonction de cette finalité du travail.

Les données recueillies sont ainsi analysées grâce à différentes techniques permettant d'aboutir à des conclusions et à un ensemble de préconisations.

▪ Un livrable opérationnel

- Les conclusions du diagnostic sont présentées sous forme d'un **rapport littéral analytique** construit en fonction des points marquants relevés lors du travail d'investigation sur le terrain. Son objet est d'apporter un éclairage argumenté, clair et précis pour mieux appréhender le contexte de l'organisation de travail, son fonctionnement ergonomique, logistique et humain. Il met en évidence les points d'appui, ceux des dysfonctionnements mais aussi des axes d'amélioration.
- En fonction des données analysées, il peut être joint un tableau synoptique mettant en regard les points de progrès et les actions proposées.
- Des fiches préconisations/actions argumentées sont jointes au diagnostic: rang de priorité, motivation, éléments de méthode préconisés, échéances de réalisation souhaitable (cf. modèle fiche action en annexe).

Il appartiendra bien évidemment au commanditaire, de retenir, ou non, l'une ou la totalité des actions préconisées.

▪ Un temps de restitution

La restitution finale est accompagnée d'une présentation documentée et illustrative et fait l'objet d'un échange entre le commanditaire et/ou les participants et les consultants.

Après échanges, compléments éventuels et formalisation des préconisations, des propositions d'accompagnement peuvent être mises en œuvre, en fonction du plan d'action, au-delà du seul diagnostic et fait l'objet d'une nouvelle convention, afin de permettre aux parties prenantes de s'en saisir et les conduire dans la durée.

Coût et modalités de réalisation

L'ensemble des points relatifs au déroulement, agenda de la démarche et dispositions financières (Le coût total du diagnostic dépend du périmètre de l'action, des

problématiques identifiées, validées), sont repris dans une convention de prestation qui vaut accord des deux parties et conditionne le démarrage effectif de l'intervention.

Pour toute information complémentaire, nous contacter par mail contact@latitude4929n.com ou par téléphone auprès de la consultante référente 06 87 36 05 58