L'audit-diagnostic : quels pièges à éviter pour réussir cette étape clé ?

par Julien Secheyron - Senior Manager Adjuvoo
Temps de lecture : 3 mn



Julien Secheyron -
Senior Manager Adjuvoo

J'interviens depuis plus de 20 ans dans le domaine du conseil notamment dans l'accompagnement de clients sur des sujets d'amélioration et d'automatisation des processus.

Je suis régulièrement confronté à de fortes déceptions lorsque j'évoque, avec mes interlocuteurs sur de nouvelles missions, le retex des interventions précédentes : les résultats attendus n'étaient pas au rendez-vous. Pire, le projet n'a jamais abouti...

En effet, il ne suffit pas d'affirmer vouloir lancer un projet d'amélioration et d'automatisation des processus pour garantir son succès !

En analysant les différents cas portés à notre connaissance, nous constatons que les difficultés rencontrées, et qui impactent la satisfaction client, émanent de plusieurs facteurs clairement identifiés :

- manque de visibilité des résultats attendus,
- timing non tenu, non prise en compte du périmètre,
- gains mal définis, suivi approximatif de la prestation ou bien encore indicateurs de performance tant quantitatif que qualitatif mal calibrés.

Apres études, ces différents facteurs révèlent le manque et/ou la négligence apporté au tout début de la mission lors de de la phase d'audit / diagnostic.

Celle-ci est pourtant primordiale pour la réussite d'une prestation de service et donc l'atteinte des résultats attendus par les deux parties.

adjuvoo
BY YOUR SIDE

La qualité de cette phase d'audit / diagnostics conditionne en effet la réussite de la mission à venir.

Elle se caractérise par trois points clés : tout d'abord une définition claire des objectifs et du périmètre, ensuite une évaluation chiffrés des gains attendus, et enfin l'établissement d'indicateurs de suivi fiable et robuste.

La qualité de cette phase d'audit / diagnostics conditionne en effet la réussite de la mission à venir.

Ces trois points s'accompagnent nécessairement d'un planning prédéfini, corrélé à une équipe dédiée tant chez le client que chez le prestataire.

L'accompagnement est en cela un fondamental de cette phase critique : il permet d'éviter les écueils d'une mission mal calibrée.

Il est néanmoins nécessaire de placer cet accompagnement au cœur des opérations.

En effet, il est impératif d'avoir la vision la plus opérationnelle possible, construite autour d'une méthodologie robuste.

En cela, il est essentiel de construire la démarche autour d'entretiens ciblés à tout niveau hiérarchique tant opérationnel qu'administratif, de chantiers dédiés et d'échanges permanents avec nos clients. Il est également fondamental de disposer d'un « sponsor » client au sein de la mission : celui-ci permet un onboarding efficace de l'ensemble des équipes dans la réalisation du projet.

La qualité d'une phase d'audit / diagnostic conditionne toute la réussite du projet envisagé.

Il est fondamental dans ce cadre de consacrer le temps nécessaire à cette première étape, qui peut certes paraître fastidieuse, mais qui permet de poser les fondamentaux solides d'un projet pérenne d'amélioration et d'automatisation des processus.