



Fiche mission - Diagnostic interne, organisation et outils

Contexte :



Une entreprise de conseil (environ 40 salariés) a récemment fusionné deux agences de taille similaire. Si la fusion a permis de renforcer l'offre et d'augmenter les compétences disponibles, elle a aussi créé de fortes tensions internes :

- des équipes insatisfaites du manque de communication et de clarté dans la nouvelle organisation,
- des problèmes liés au partage des ressources matérielles,
- un aménagement de locaux devenu inadapté aux jours de forte présence, entraînant inconfort et baisse de productivité.

Objectif de la mission :



L'objectif de la mission était d'accompagner la nouvelle entité dans la mise en place d'une organisation harmonisée, de fluidifier les processus internes et d'améliorer la gestion des ressources matérielles et des espaces.



Durée de la mission : 3 mois

Méthodologie:



Phase de cadrage et envoi du journal de bord n°1 aux collaborateurs (informations de la mission)

1. Diagnostic (1,5 mois)

État des lieux

- Entretiens individuels et ateliers collectifs avec les collaborateurs pour recueillir leurs attentes, frustrations et idées d'amélioration.
- Analyse des processus existants dans chaque ancienne agence pour identifier les doublons, incompatibilités ou manques.
- Observation de l'utilisation des locaux et des équipements, incluant un relevé des taux d'occupation selon les jours.

Analyse et identification des priorités

- Cartographie des irritants majeurs : communication interne, chevauchement des rôles, gestion des ressources matérielles et contraintes d'espace.
- Diagnostic partagé avec la direction et les équipes afin de valider les constats.



Envoi du journal de bord n°2 aux collaborateurs (diagnostic et suite de la mission)

Fiche mission - Diagnostic interne, organisation et outils

2.Phase de préconisations

Co-construction de solutions

- Ateliers participatifs pour définir de nouveaux modes de communication interne (réunions d'équipe, intranet collaboratif, points flash).
- Élaboration d'un planning de présence adapté aux capacités des locaux et aux besoins des projets.
- Proposition d'outils de gestion partagée pour les salles, le matériel et les plannings.

Accompagnement à la mise en œuvre

- Mise en place d'un canal de communication centralisé et simple (par ex. Teams/Slack).
- Tests d'un nouvel aménagement temporaire des espaces, puis ajustements.
- Formation rapide aux nouveaux outils pour garantir une appropriation par tous.



Envoi du journal de bord n°3 aux collaborateurs (fin de la mission)

Outils & méthodes utilisés



- Entretiens semi-directifs (permettent de collecter les ressentis qualitatifs).
- Focus group avec des salariés des deux anciennes agences (croiser les perceptions).
- Cartographie des processus avec un outil simple type BPMN ou SIPOC pour visualiser les doublons.
- Matrice des irritants (impact vs fréquence).
- Analyse de l'occupation des locaux : relevés sur 2 à 3 semaines (taux de remplissage, pics de présence).
- Atelier World Café : pour co-construire les solutions de communication interne.
- Planning partagé : test avec un outil collaboratif (Outlook partagé, Teams Planner, Google Agenda).
- RACI simplifié : clarification des rôles dans la nouvelle organisation.

Livrables :



- Un rapport de diagnostic clair, illustrant les points de tension et leurs impacts sur la performance.
- Une nouvelle cartographie organisationnelle (rôles, responsabilités, circuits de communication).
- Un plan d'aménagement et d'occupation des locaux, simple et opérationnel, adapté au mode hybride.
- Un guide de "bonnes pratiques collaboratives" (communication, usage des outils, partage des ressources).

Résultats attendus (à 6 mois) :



- Amélioration de la satisfaction des collaborateurs.
- Réduction des tensions liées au partage de l'espace et du matériel.
- Communication interne plus claire et régulière, limitant les malentendus.
- Meilleure fluidité organisationnelle, permettant à la fusion de réellement créer de la valeur.