

# Audit de maturité

AVOIR UNE VISION CLAIRE DE L'EXISTANT  
ET DES ACTIONS D'AMÉLIORATION




DOCUMENT CONFIDENTIEL

SARL au capital variable de 20.000 Euros  
Code NAF 7022Z  
RCS Toulouse 504 603 416  
SIRET 504 603 416 00018  
N° de déclaration d'activité formation :  
73310565931

DEKADES Conseil  
8, rue Eric Tabarly  
31320 PECHABOU  
Tél. : 06 26 48 20 81

## Objectifs / Valeur Ajoutée

La réalisation d'un audit est d'abord une bonne pratique de management qui permet :

-  De se comparer aux meilleures pratiques du marché,
-  D'améliorer en permanence les prestations et le professionnalisme des équipes,
-  De prendre du recul et choisir les orientations d'avenir au travers d'un plan de progrès.

## Description de l'intervention

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Dirigeants (d'entreprise ou de service) et leurs équipes.

### **SITUATIONS CIBLES**

Démarche d'amélioration.

Diagnostic de l'existant avant un projet de transformation.

Situations à risques ou dégradée pour laquelle le manager souhaite un œil extérieur.

Mécanisme standard d'audit prévu dans un contrat.

### **PRE-REQUIS**

**Le référentiel d'audit : Un audit est toujours réalisé par rapport à un référentiel.**

L'auditeur ne juge pas de la qualité d'une réalisation par rapport à son avis personnel mais en termes d'écart par rapport à des bonnes pratiques décrites dans un référentiel du marché ou dans le référentiel de l'entreprise.





**La transparence :** Le référentiel et la démarche d'audit sont disponibles pour les audités afin que cette démarche soit comprise comme une démarche pédagogique d'amélioration et non comme une sanction.

### **Contenu**

L'auditeur intervient à la demande d'une partie prenante (en général le management) pour comparer la situation à un référentiel, identifier d'éventuels écarts et proposer un plan d'actions d'amélioration.




L'auditeur respecte une démarche et un code de déontologie assurant la confidentialité des échanges individuels. Ainsi, les acteurs sont en confiance et comprennent l'objectif positif d'amélioration de la démarche d'audit. La récurrence des audits est aussi mieux acceptée.

### **Livrables**





-  L1 : Un Plan de Management de la Mission d'audit permettant de suivre l'avancement de la mission,
-  L2 : Un Rapport d'analyse et de préconisations présentant les écarts par rapport au référentiel et les préconisations pour réduire ces écarts. Ce rapport détaillé fait l'objet d'une synthèse en 5 pages maximum,
-  L3 : Un Support de présentation pour la restitution.
-  L4 : Un Plan de Progrès.

### **Démarche Type**

Un audit repose sur :

-  L'étude des documents contractuels (Contrat, SLA, PMQ) et de production (Procédures, Tableaux de bords, etc.),
-  Des interviews avec les différents acteurs concernés (Maîtrise d'Ouvrage et Maîtrise d'Œuvre),
-  Une observation « in situ » si nécessaire.

La démarche générale de réalisation d'un audit est la suivante :

-  Phase 1, phase de préparation de l'audit et d'information.
-  Phase 2, phase d'analyse de l'existant et de positionnement par rapport au référentiel.
-  Phase 3, phase de formalisation des préconisations.
-  Phase 4, phase de restitution.

Enfin, les thèmes étudiés lors de l'audit sont les suivants :

- Les exigences contractuelles du donneur d'ordre,
- Les produits et services qui répondent à ces exigences avec les engagements de service correspondants,
- Les processus qui produisent ces services,
- Les moyens (compétences, méthodes et outils) qui réalisent ces processus,
- Et l'organisation des moyens capables de réaliser ces services au quotidien.

### Engagements de services

L'audit est réalisé dans le cadre d'un engagement de résultats forfaitaire.

## ○ Profil des intervenants potentiels

### Alain WIND

L'intervenant dispose d'une formation pluridisciplinaire et d'une expérience de plus de 25 ans dans le domaine du management, des projets, de la formation et du coaching :

#### Formations :

- Ingénieur de l'ENSAIA de Nancy.
- MBA Management Consulting de TBS (Ecole de commerce de Toulouse). Formation sur 18 mois.
- DU Coaching de L'IAE de Toulouse. Formation sur 12 mois.

#### Expériences / Compétences :

- Manager d'équipes de 5 à 700 personnes (25 ans).
- Consultant en Management et en Organisation
- Expert certifié de référentiels méthodologiques tels que ISO 9001, ITIL, eSCM, PRINCE2 et SCRUM
- Formateur
- Enseignant en école de commerce (DSCG et Mastères)
- Coach professionnel

#### Réalisations :

- Auteur du référentiel ToolKit 4 Manager.
- Auteur et animateur d'un blog sur le management : [howtobecome-manager.fr](http://howtobecome-manager.fr)

## ○ Références

SOCIETE	PROJETS	DATE
1. CNES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit d'une prestation externalisée.</b></li> <li>• Réorganisation du support des infrastructures décentralisées (600 serveurs et stations de travail) sur la base du référentiel ITIL.</li> </ul>	1999
2. OSIATIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit d'un service.</b></li> <li>• Déploiement des référentiels ISO 9000 et ITIL comme support à l'offre d'infogérance.</li> <li>• Définition d'une nouvelle organisation d'agence.</li> </ul>	2003
3. LA POSTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analyse de l'existant</b> et proposition de scénarii pour l'évolution de l'organisation du support utilisateurs de La Poste Branche courrier (DSIIC).</li> </ul>	2002
4. CHR D'ORLÉANS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit de situation de la DSI.</b></li> <li>• Déploiement des référentiels ISO 9001 et ITIL (Service Delivery et Service Support) associé à la mise en œuvre d'un outil d'ITSM et à la réorganisation du HelpDesk.</li> </ul>	2008 à 2010

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager). Formation de l'ensemble des cadres de la DSI et training semestriel.</li> <li>• Coaching de manager.</li> </ul>	
5. PIERRE FABRE SA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit sur les bonnes pratiques d'outsourcing</b> (prestation de production informatique externalisée) sur la base des référentiels ISO 9000, ITIL et eSCM.</li> </ul>	2011
6. SYSTEM U GIE IRIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit de situation des pratiques d'achats de prestations.</b></li> <li>• Mise en place d'un service des achats et de gestion de la relation avec les fournisseurs sur les bases du référentiel eSCM.</li> <li>• Coaching de managers</li> </ul>	2012 et 2013
7. CHU ANGERS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit de maturité du service informatique par rapport aux bonnes pratiques du référentiel ITIL.</b></li> <li>• Préconisation et plan d'actions pour le déploiement de 4 processus.</li> <li>• Coaching de manager</li> </ul>	2012
8. PIERRE FABRE SA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit sur les bonnes pratiques d'outsourcing (prestation de production informatique externalisée) sur la base des référentiels ISO 9000, ITIL et eSCM.</b></li> </ul>	2012
9. DEKADES CONSEIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Création d'un outil d'audit dans une approche processus (AuditMat)</b></li> </ul>	2014
10. TIGF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Audit de la production informatique par rapport au référentiel ITIL.</b></li> </ul>	2015
11. GROUPE ADVITAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation d'un séminaire de direction pour réaliser le Contrat de Performance.</li> <li>• Animation d'un séminaire d'équipe pour déployer le Contrat de Performance et les plans majeurs.</li> <li>• Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager).</li> <li>• Accompagnement sur la re-conception de l'organisation.</li> <li>• Coaching de managers.</li> <li>• Accompagnement de groupes de travail pour le déploiement du référentiel ITIL</li> <li>• <b>Audit du service PRODUCTION.</b></li> <li>• AMOA pour l'externalisation de la Production Informatique.</li> <li>• Formation a la gestion de projets Agiles avec SCRUM (3 jours).</li> </ul>	En cours