



Checklist **AUDIT DE COMMUNICATION**

SPF Personnel et Organisation

Direction Générale Développement de l'Organisation et du Personnel

Novembre 2014

Checklist

AUDIT DE COMMUNICATION

Cette checklist est un outil développé par la **Direction Générale Développement de l'Organisation et du Personnel (DG DOP)** du SPF P&O à l'intention des communicateurs fédéraux.

Ce document propose un canevas standard pour la réalisation **d'une auto-évaluation de la communication de son organisation/service**. Dans un premier temps, il aborde des questions générales préalables à discuter avec son client/son management... Dans un deuxième temps, il définit les différentes étapes possibles de l'audit.

En fonction de la demande du client/du management, certaines étapes pourront être privilégiées ou supprimées. Pour chacune de ces étapes, la checklist propose des méthodes d'analyse (choix à opérer au cas par cas) ainsi que les éléments-clés qui y sont associés.

Pour un usage non commercial, les textes et les données peuvent être reproduits gratuitement, sans autorisation préalable, moyennant la mention suivante: "Source : Service public fédéral Personnel et Organisation".

Cette checklist fait partie de la boîte à outils "Evaluation de la communication". Vous trouverez les autres checklists sur www.fedweb.belgium.be

Toute demande d'information ou suggestion peut être envoyée à fedwebteam@p-o.belgium.be

Table des matières

1	Généralités/questions préalables	2
2	Desk research	4
3	Audit interne	6
4	Audit externe	9
5	Recommandations	13
6	Rapport final	14

1 Généralités/questions préalables

1.1 Personnes de contact/parties impliquées

	Constats/remarques
<p>Quelles sont les coordonnées du client/du responsable?</p> <p>(nom, prénom, téléphone, adresse mail)</p>	
<p>Quelles sont les coordonnées du collaborateur de la COMM?</p> <p>(nom, prénom, téléphone, adresse mail)</p>	

1.2 Contexte

<p>Dans quel contexte/cadre s'inscrit l'audit de communication?</p> <p>(ex: projet du management, projet politique...)</p>	
<p>Existe-t-il des documents officiels relatifs au contexte de l'audit?</p> <p>(ex: fiche de projet...)</p>	

1.3 Objectif

<p>Quel est l'objectif poursuivi à travers l'audit de communication?</p>	
<p>Quel est le 'délivrable'/résultat attendu?</p>	

1.4 Scope

<p>Quel est le champ d'application de l'audit?</p> <p>(ex: communication interne, communication externe...)</p>	
--	--

1.5 Parties prenantes/concernées

Constats/remarques

Qui est le "commanditaire"?

(ex: Comité de direction, Président, DG,...)

Qui sont les intervenants?

(ex: groupe de pilotage, groupe de travail, chef de projet,...)

1.6 Planning

Y a-t-il un deadline défini?

Oui/Non

Pour quand l'audit doit-il être réalisé?

2 Desk research

2.1 Analyse de la politique de l'organisation

	Constats/remarques	
Mission statement	Oui/Non	
Business Plan	Oui/Non	
Plans de management des DG	Oui/Non	
Organigramme	Oui/Non	
Analyse SWOT	Oui/Non	
Analyse PEST	Oui/Non	
Analyse des stakeholders	Oui/Non	
Charte des valeurs	Oui/Non	
Charte de la diversité	Oui/Non	
Charte des utilisateurs/ Charte client	Oui/Non	
Enquête de satisfaction du personnel	Oui/Non	
Enquête de satisfaction des clients	Oui/Non	
Audit interne de l'organisation	Oui/Non	
Audit externe de l'organisation	Oui/Non	
Gestion des risques	Oui/Non	
Gestion des plaintes	Oui/Non	

2.2 Analyse de la communication de l'organisation

		Constats/remarques
Plan de communication	Oui/Non	
Objectifs de communication	Oui/Non	
Groupes-cibles de communication	Oui/Non	
Messages de communication (ex: Q&A...)	Oui/Non	
Canaux de communication interne	Oui/Non	
Canaux de communication externe	Oui/Non	
Canaux de communication informels	Oui/Non	
'Tone of voice'	Oui/Non	
Communication top-down	Oui/Non	
Communication bottom-up	Oui/Non	
Communication transversale	Oui/Non	
Procédures de communication	Oui/Non	

3 Audit interne

3.1 Enquête interne auprès du personnel

Fichier Excel avec données du personnel+ variables à prendre en compte pour les croisements		Constats/remarques
Nom	Oui/Non	
Prénom	Oui/Non	
E-mail	Oui/Non	
Sexe	Oui/Non	
Age	Oui/Non	
Langue	Oui/Non	
Niveau	Oui/Non	
Ancienneté	Oui/Non	
Chef/collaborateur	Oui/Non	
Service	Oui/Non	

3.2 Focus groupes avec des collaborateurs

Composition de groupes représentatifs	
Nom	
Prénom	
Sexe	
Age	
Langue	
Niveau	
Ancienneté	
Service	

3.3 Interviews face to face avec des collaborateurs

Choix des interlocuteurs	Constats/remarques
Nom	
Prénom	
Sexe	
Age	
Langue	
Niveau	
Ancienneté	
Service	

3.4 Séminaire avec le middle management

Composition de groupes représentatifs	Constats/remarques
Nom	
Prénom	
Sexe	
Age	
Langue	
Niveau	
Ancienneté	
Service	

3.5 Groupe d'experts

	Constats/remarques
Stratégie	
Lay-out et structure	
Contenu	
Qualité des textes	
Fonctionnalités	
Entretien	
Technique	

4 Audit externe

4.1 Enquête auprès des clients/stakeholders

Fichier Excel avec données des clients/stakeholders + variables à prendre en compte pour les croisements		Constats/remarques
Nom	Oui/Non	
Prénom	Oui/Non	
E-mail	Oui/Non	
Sexe	Oui/Non	
Age	Oui/Non	
Langue	Oui/Non	
Fonction	Oui/Non	
Organisation	Oui/Non	

4.2 Focus groupes avec des clients/stakeholders

Composition de groupes représentatifs	Constats/remarques
Nom	
Prénom	
Sexe	
Age	
Langue	
Fonction	
Organisation	

4.3 Interviews face to face avec des clients/ stakeholders

Choix des interlocuteurs	Constats/remarques
Nom	
Prénom	
Sexe	
Age	
Langue	
Fonction	
Organisation	

4.4 Interviews avec des journalistes

4.4.1 Fichier presse de l'organisation	Constats/remarques
Média	
Nom	
Prénom	
Téléphone	
E-mail	
4.4.2 Guide d'entretien	Constats/remarques
Connaissance de l'organisation	
Image de l'organisation	
Contacts avec l'organisation (ex: fréquence, contenu, réponses...)	
Communication/notoriété (avis général)	
Moyens de communication externe	

4.5 Groupe d'experts

	Constats/remarques
Stratégie	
Lay-out et structure	
Contenu	
Qualité des textes	
Fonctionnalités	
Entretien	
Technique	

5 Recommandations

5.1 Objectifs stratégiques de communication

	Constats/remarques
Axes stratégiques de la communication	

5.2 Objectifs opérationnels de communication

	Constats/remarques
Déclinaison des axes stratégiques en objectifs opérationnels de la communication	

5.3 Actions de communication

	Constats/remarques
A court terme	
A moyen terme	
A long terme	

6 Rapport final

Constats/remarques

Résultats du desk research	
Résultats de l'audit interne	
Résultats de l'audit externe	
Recommandations	
Annexes (ex: résultats des enquêtes, PV des focus groupes/ interviews...)	