

PS1 - Gérer les ressources du STIC

Pilote : Directrice

La gestion des ressources couvre les processus administratifs permettant d'assurer la gestion du personnel ainsi que le fonctionnement quotidien du service.



1. Indicateurs	1
2. Acteurs	2
■ PS1.1 - Gérer les ressources humaines	3
■ PS1.2 - Gérer les aspects financiers	13
■ PS1.3 - Gérer les moyens généraux	22

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Turn over du personnel	Directrice	Durée moyenne par poste	Avant réunion stratégique
Budget par financeurs externes	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique
Budget annuel alloué par l'établissement	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique
Budget prévisionnel des prestations	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique

Coût annuel des personnels contractuels (salaires, charges, APE)	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique
Coût annuel d'investissement fonctionnement	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique
Nombre de dysfonctionnements signalés	Responsable qualité	Comptabiliser les dysfonctionnements signalés au cours des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion de service 	Avant réunion stratégique
Nombre de dysfonctionnements résolus	Responsable qualité	Comptabiliser les dysfonctionnements résolus au cours des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion de service 	Avant réunion stratégique

■ Indicateurs potentiels

- Nombre de démissions/arrêts de contrats liés à l'inéquation de la personne par rapport au poste
- Nombre de démissions/arrêts de contrats indépendants de la volonté du service
- Taux d'admissibilité des contractuels dans les jurys d'admissibilité des concours ITARF
- Classement annuel des besoins de personnel titulaire au STIC au sein de l'université
- Taux de couverture des compétences collectives par rapport au besoin

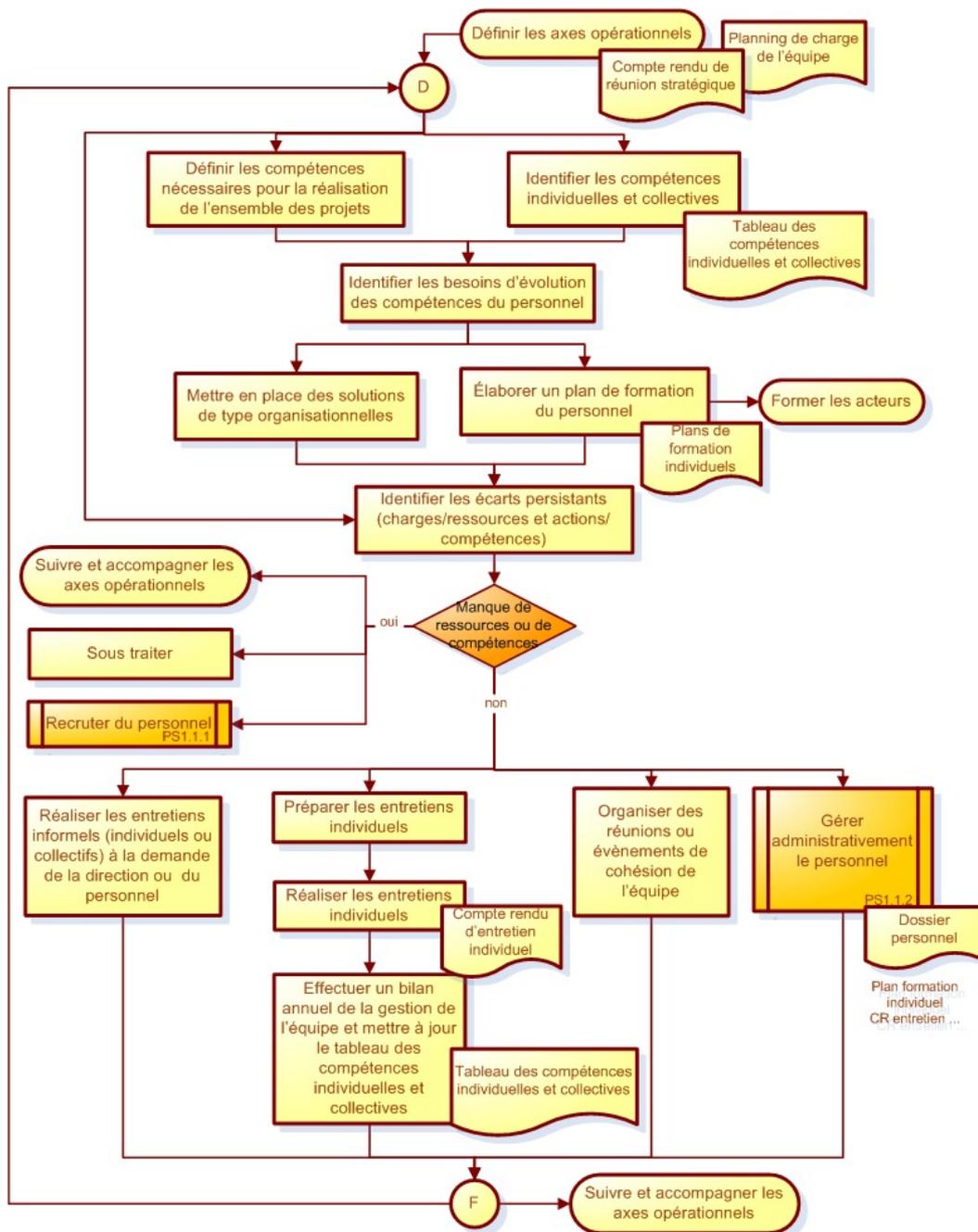
2. Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- Equipe du STIC
- DAF
- CA
- La présidence
- Responsable qualité

PS1.1 - Gérer les ressources humaines

Pilote : Directrice

Disposer d'une équipe ayant les compétences collectives nécessaires pour assurer la réalisation et la pérennisation des actions en tenant compte de la stabilité du personnel, des aspirations professionnelles individuelles et collectives dans le respect du règlement statutaire de l'institution.



1. Indicateurs	4
2. Définitions	4
3. Acteurs	4
4. Entrées / Sorties	4
5. Exigences	5
6. Risques	5
7. Améliorations	6
8. Actions	6
9. Références	7
■ PS1.1.1 - Recruter du personnel	9
■ PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel	11

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Turn over du personnel	Directrice	Durée moyenne par poste	Avant réunion stratégique

■ Indicateurs potentiels

- Nombre de démissions/arrêts de contrats liés à l'inéquation de la personne par rapport au poste
- Nombre de démissions/arrêts de contrats indépendants de la volonté du service
- Taux d'admissibilité des contractuels dans les jurys d'admissibilité des concours ITARF
- Classement annuel des besoins de personnel titulaire au STIC au sein de l'université
- Taux de couverture des compétences collectives par rapport au besoin

2. Définitions

- **BAP** : Branche d'Activité Professionnelle
- **CA** : Conseil d'Administration
- **CPE** : Commission Paritaire d'Etablissement
- **CT** : Cellule TICE
- **DRH** : Direction des Ressources Humaines

3. Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- Equipe du STIC

4. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> ● Compte rendu de réunion stratégique ● Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ● PM1.3 - Définir les axes opérationnels ^(cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels)

Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de formation individuel ● Compte-rendu d'entretien individuel ● Tableau des compétences individuelles et collectives 	<ul style="list-style-type: none"> ● PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels)

5. Exigences

- Traduire les axes opérationnels en compétences humaines
- Distinguer les actions ponctuelles des actions nécessitant des compétences pérennes et/ou directement liées au cœur de métier induites par les missions du STIC
- Assurer le recrutement, la stabilité et les besoins d'évolution des compétences des personnels
- Externaliser si besoin les actions ponctuelles

6. Risques

- Perte de compétence à l'occasion de départ des personnels contractuels
Anticiper d'éventuels départs soit pour les empêcher soit pour les programmer en fonction des charges de travail et des recrutements potentiels
- Perte de cohésion et de motivation de l'équipe lors du départ des personnels contractuels
Informé aussi objectivement et complètement que possible les personnes recrutées au moment de l'embauche, de l'évolution de carrière possible
Assurer régulièrement une information individuelle et collective de la politique de gestion des ressources humaines au sein et hors de l'établissement
- Image dégradée du STIC liée au turn-over important, au niveau de l'université et de candidats potentiels
Communiquer au niveau de l'établissement sur les difficultés de gestion de ressources humaines au STIC
Vis à vis de candidats potentiels, avoir des arguments objectifs pour justifier les départs des personnels à remplacer
- Coût financier occasionné par le départ des personnels contractuels
Assurer la meilleure adéquation possible entre les compétences attendues du contractuel, la durée de son contrat et les contraintes financières induites à son départ
- Non renouvellement des contrats ou mauvaise condition de renouvellement des contrats. Non création (ou non redéploiement) de poste titulaire
Anticiper auprès des instances décisionnelles (Direction, CPE, CA) et organisationnelles (DRH).
Si besoin prendre conseil et appui auprès des syndicats professionnels
- Non titularisation soit par échec du candidat soit par concours infructueux
Bien choisir la BAP et l'emploi type en rapport avec le profil de poste à pourvoir, ainsi que les conditions de recrutement (concours externe, interne ou réservé)
Gérer en collaboration avec la DRH les conditions de jury d'admission satisfaisantes
- Recrutement de personnels occasionnels incompetents par manque d'autonomie, inorganisation

Bien s'assurer des compétences de la personne recrutée dans le respect du planning de sa mission
Prévoir un accompagnement et un encadrement en fonction de son profil et du travail exigé

7. Améliorations

Quoi	Comment
Réflexion sur la répartition du travail en interne et du travail externalisé	Evaluer qualitativement et financièrement les prestations externes
Réflexion sur la création et déploiement des postes titulaires au niveau établissement	Connaître le nombre, la nature et l'évolution des postes de contractuels au sein de l'établissement par rapport aux créations et redéploiements demandés
Réflexion sur la politique vis à vis des postes contractuels au sein de l'établissement	Evaluer les coûts humains et financiers des contrats et des modalités de recrutement et de licenciement ou de démission
Réflexion sur l'adéquation des besoins par rapport aux emplois types définis au niveau national	Bien apprécier au sein des jurys nationaux d'admissibilité et des jurys d'admission les profils correspondant aux besoins des CT par rapport aux emplois types proposés au recrutement

8. Actions

Définir les compétences nécessaires pour la réalisation de l'ensemble des projets

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Identifier les compétences individuelles et collectives

Responsable : Directrice

Données :

- Tableau des compétences individuelles et collectives

Surveillance : Lors des entretiens individuels.

Lors de la réunion stratégique.

Identifier les besoins d'évolution des compétences du personnel

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors des entretiens individuels

Mettre en place des solutions de type organisationnelles

Responsable : Equipe du STIC

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Elaborer un plan de formation du personnel

Responsable : Directrice

Données :

- Plan de formation individuel

Surveillance :Lors des réunions de service

Identifier les écarts persistants (charges/ressources et actions/compétences)

Responsable : Directrice

Surveillance :Lors des réunions de service.

Lors des entretiens individuels.

Manque de ressources ou de compétences

Sous traiter

Responsable : Directrice

Surveillance :Lors des réunions de service

Réaliser les entretiens informels (individuels ou collectifs) à la demande de la direction ou du personnel

Responsable : Directrice

Contributeurs : Equipe du STIC

Surveillance :Lors de la réunion stratégique

Préparer les entretiens individuels

Responsable : Directrice

Surveillance :Lors des réunions de service

Réaliser les entretiens individuels

Responsable : Directrice

Données :

- Compte-rendu d'entretien individuel

Surveillance :Lors des réunions de service

Effectuer un bilan annuel de la gestion de l'équipe et mettre à jour le tableau des compétences individuelles et collectives

Responsable : Directrice

Données :

- Tableau des compétences individuelles et collectives

Surveillance :Lors de la réunion stratégique

Organiser des réunions ou évènements de cohésion de l'équipe

Responsable : Equipe du STIC

Surveillance :Lors des réunions de service

9. Références

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PS1.1 - Gérer les ressources humaines)

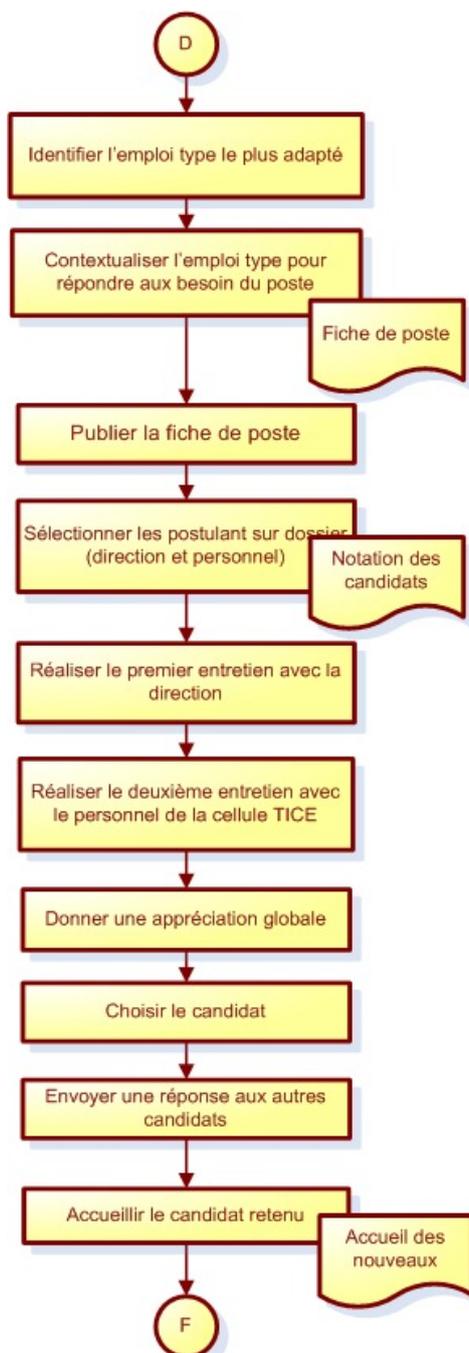
- PC3.1 - Former les acteurs (cf. PS1.1 - Gérer les ressources humaines)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (cf. PS1.1 - Gérer les ressources humaines)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (cf. PS1.1 - Gérer les ressources humaines)

PS1.1.1 - Recruter du personnel

Responsable : Directrice

0 - 28/01/2008

Favoriser la cohésion de l'équipe dans le choix du candidat au cours du recrutement



1. Acteurs 9
 2. Commentaires 10

1. Acteurs

- Directrice

2. Commentaires

Une partie du personnel du STIC n'étant pas titularisée, le recrutement est un point clé du fonctionnement de la cellule.

Remarque

La formalisation des processus de fonctionnement du STIC et leur mise à disposition au format numérique permet de faciliter l'intégration des nouveaux personnels.

Attention

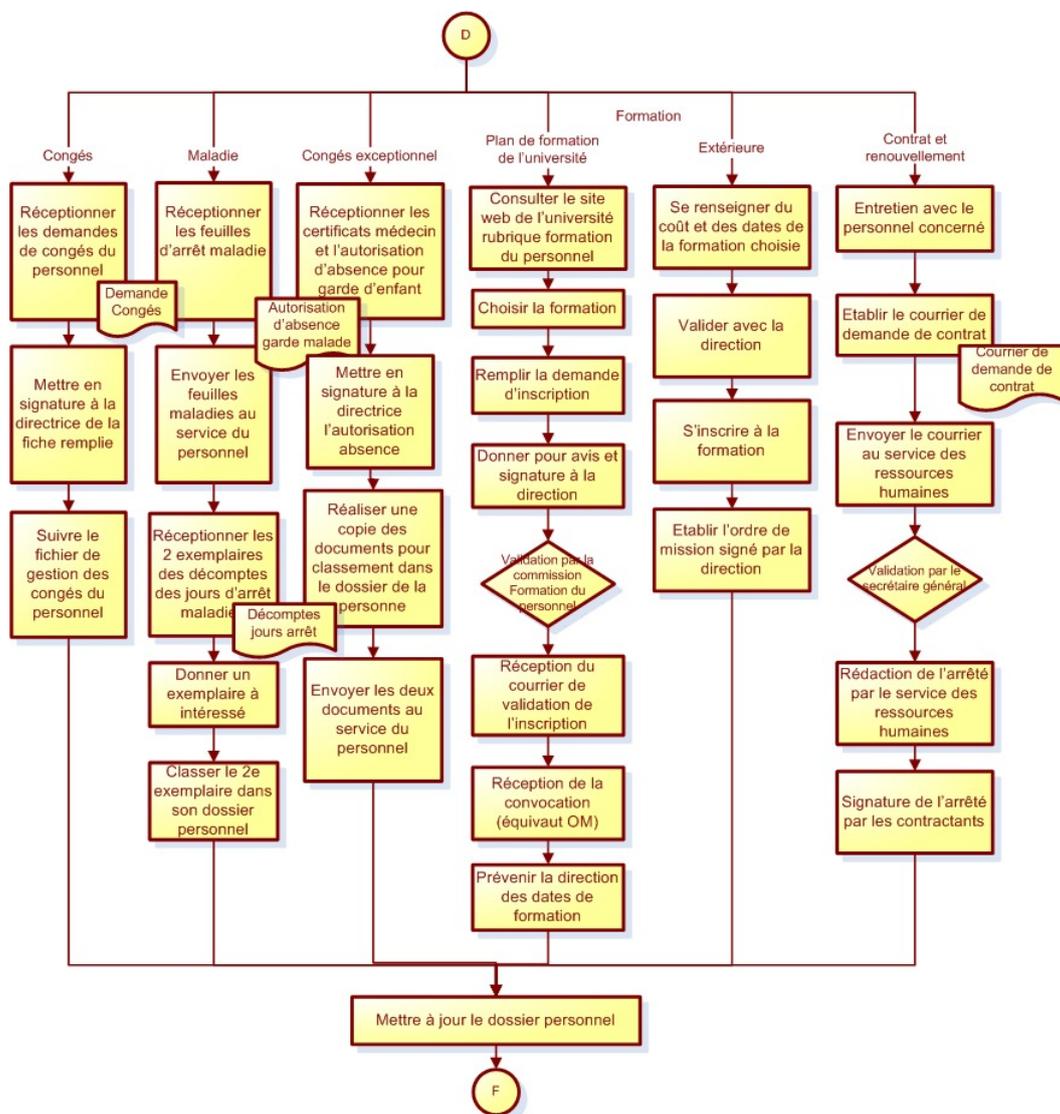
Les outils mis à la disposition des nouveaux personnels ne suffisent pas à l'intégration. Il est important d'accompagner la prise de poste sur le pan humain.

PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

Organiser et suivre les absences (congés et maladies) du personnel



1. Acteurs	11
2. Actions	11
3. Commentaires	12

1. Acteurs

- Secrétaire

2. Actions

Réceptionner les demandes de congés du personnel

Responsable : Secrétaire

Données :

- Demande de congés

Réceptionner les certificats du médecin et l'autorisation d'absence pour garde d'enfant

Responsable : Secrétaire

Données :

- Certificat du médecin
- Autorisation d'absence pour garde d'enfant

3. Commentaires

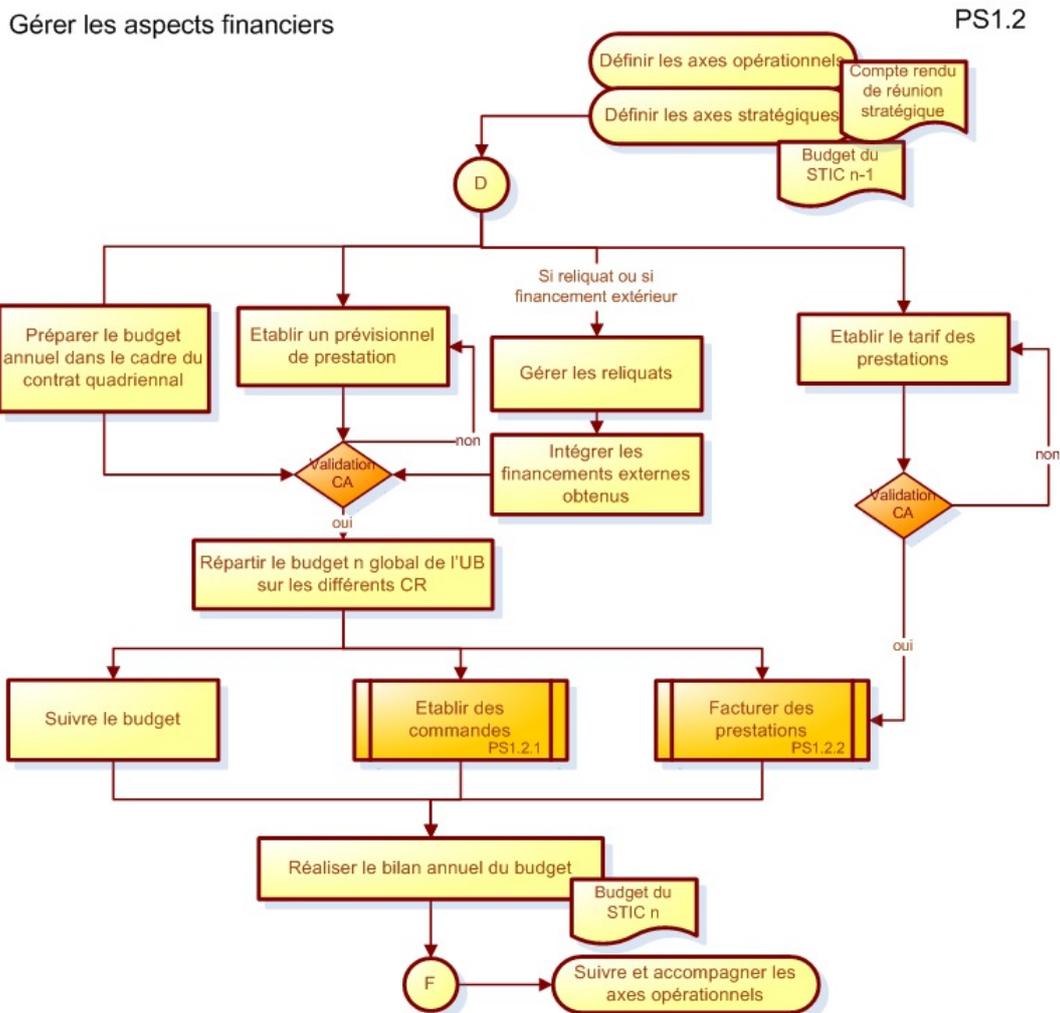
Méthodologie

Réaliser des copies d'archivages des documents

PS1.2 - Gérer les aspects financiers

Pilote : Directrice

Assurer les fonctions d'ordonnateur secondaire du budget du STIC dans le respect des contraintes des financeurs interne et externes à l'établissement



1. Indicateurs	14
2. Définitions	14
3. Acteurs	14
4. Entrées / Sorties	14
5. Exigences	15
6. Risques	15
7. Améliorations	16
8. Actions	16
9. Références	17
■ PS1.2.1 - Etablir des commandes	18
■ PS1.2.2 - Facturer des prestations	20

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Budget par financeurs externes	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique
Budget annuel alloué par l'établissement	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique
Budget prévisionnel des prestations	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique
Coût annuel des personnels contractuels (salaires, charges, APE)	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique
Coût annuel d'investissement fonctionnement	Responsable qualité	Lors de la réalisation du bilan financier	Avant réunion stratégique

2. Définitions

- **APE** : Allocation pour Perte d'Emploi
- **CA** : Conseil d'Administration
- **CR** : Centre de Responsabilité
- **CT** : Cellule TICE
- **DAF** : Division des Affaires Financières
- **DBM** : Décision Budgétaire Modificative
- **UB** : Unité Budgétaire

3. Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- DAF
- CA
- La présidence

4. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> ● Compte rendu de réunion stratégique ● Budget du STIC 	<ul style="list-style-type: none"> ● PM1.1 - Définir les axes stratégiques (cf. PM1.1 - Définir les axes stratégiques) ● PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels)

Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Budget du STIC 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels)

5. Exigences

- Assurer l'équilibre budgétaire de l'ensemble de l'UB
- Respecter les contraintes des financeurs : choix des projets – modalités de financement des projets – justificatifs et délais
- Assurer le meilleur compromis entre la gestion du budget et celle des ressources humaines (personnel contractuel sur budget propre)

6. Risques

- Arbitrage défavorable
Anticiper les difficultés budgétaires,
Intervenir auprès du CORI et de la direction, des financeurs extérieurs habituels et potentiels,
Accroître les prestations
- Recettes ou dépenses inadéquates
Redimensionner les axes stratégiques et opérationnels (réduction des actions – rallonge budgétaire – obtention de financements externes complémentaires)
Surveiller ; Alerter et justifier les surcoûts par rapport aux estimations
- Difficulté d'assurer un suivi efficace
Demande d'un audit interne financier
- Imputation de dépenses non en rapport avec les missions du STIC
Bien clarifier avec la direction les missions du STIC au sein de l'établissement et dans le cadre des projets avec des partenaires externes à l'établissement.
Surveiller
Intervenir en cas d'anomalie
- Absence ou diminution de ressources extérieures (ministère, collectivité territoriale,...)
Prendre en compte dans le choix des axes stratégiques et opérationnels du STIC du contexte extérieur, en particulier des financements potentiels
Anticiper sur les appels d'offre en rapport avec les objectifs du STIC
- Dépenses imprévues dues à du matériel onéreux défectueux
Accorder, pour l'achat de matériel onéreux ou sensible (indispensable à la bonne marche de l'université), une priorité aux critères de robustesse du matériel, aux conditions de maintenance, à l'approvisionnement en consommables et à la stabilité de l'entreprise fournisseur.
Assurer des contrats de maintenance ou prévoir des processus de sous-traitance pour les matériels sensibles

7. Améliorations

Quoi	Comment
Pour les projets de dimension débordant de l'université, évoluer vers une réflexion collaborative avec nos partenaires préférentiels pour mutualiser les recherches de financements extérieurs	Appels à projets internationaux (et en particulier européens, et francophones) Appels à projets nationaux et régionaux En s'appuyant sur les informations nationales (UNT – comité inter-UNT, commissions transversales UNT – Comités de pilotage des UNR...) et régionales

8. Actions

Préparer le budget annuel dans le cadre du contrat quadriennal

Responsable : Directrice

Contributeurs : Secrétaire, DAF, CA

Surveillance : Lors de la réunion stratégique

Etablir un prévisionnel de prestation

Responsable : Directrice

Contributeurs : DAF

Surveillance : Lors des réunions de service

Gérer les reliquats

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors des réunions de service

Intégrer les financements externes obtenus

Responsable : Directrice

Surveillance : Lors des réunions de service

Validation CA

Responsable : Directrice

Contributeurs : CA

Répartir le budget global de l'UB sur les différents CR

Responsable : Directrice

Contributeurs : DAF, Secrétaire

Données :

- Budget du STIC

Surveillance : Lors des réunions de service

Etablir le tarif des prestations

Responsable : Directrice

Contributeurs : DAF, La présidence, CA

Surveillance : Lors des réunions de service

Suivre le budget

Responsable : Directrice

Contributeurs : Secrétaire

Surveillance : Lors des réunions de service

Réaliser le bilan annuel du budget

Responsable : Directrice

Contributeurs : DAF, Secrétaire

Données :

- Budget du STIC

Surveillance : Agence comptable de l'établissement

9. Références

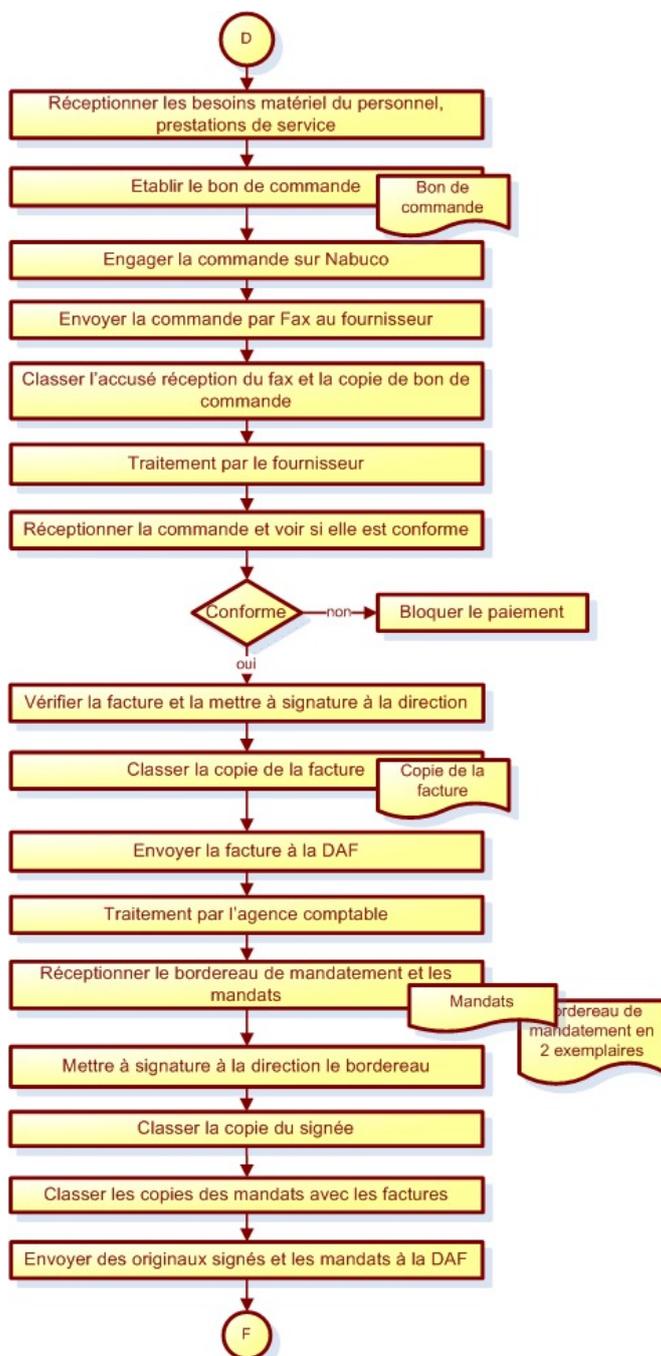
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PS1.2 - Gérer les aspects financiers)
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques (cf. PS1.2 - Gérer les aspects financiers)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (cf. PS1.2 - Gérer les aspects financiers)

PS1.2.1 - Etablir des commandes

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

Commander du matériel nécessaire au personnel et assurer la logistique administrative



1. Acteurs 18
 2. Commentaires 19

1. Acteurs

- Secrétaire

2. Commentaires

Méthodologie

Connaître l'outil Nabuco

Méthodologie

Réaliser des copies d'archivages des documents

Attention

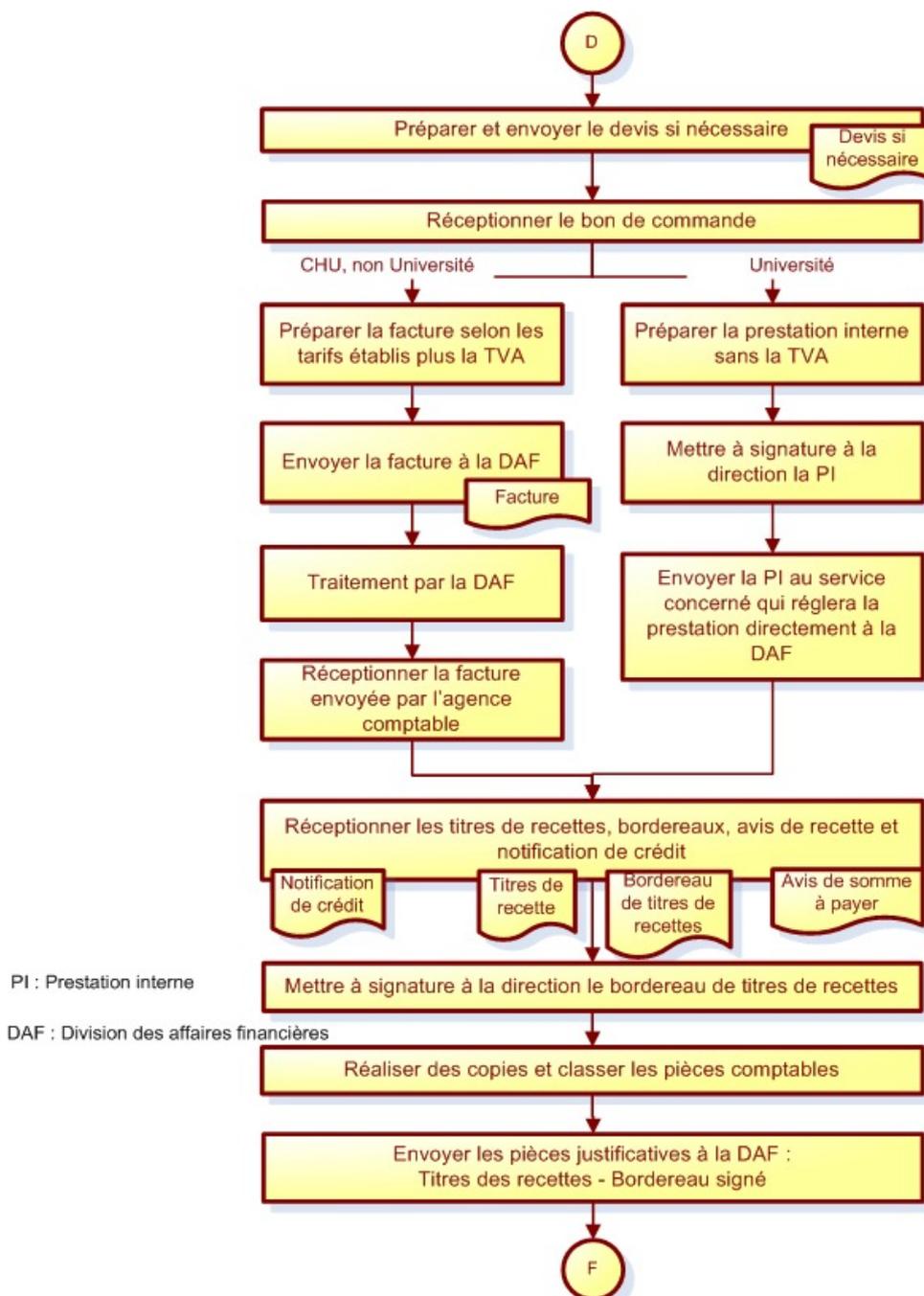
Beaucoup d'échanges sont à prévoir avec le service de comptabilité

PS1.2.2 - Facturer des prestations

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

Préparer les factures et suivre l'avancement des pièces comptables



1. Acteurs 20
2. Commentaires 21

1. Acteurs

- Secrétaire

2. Commentaires

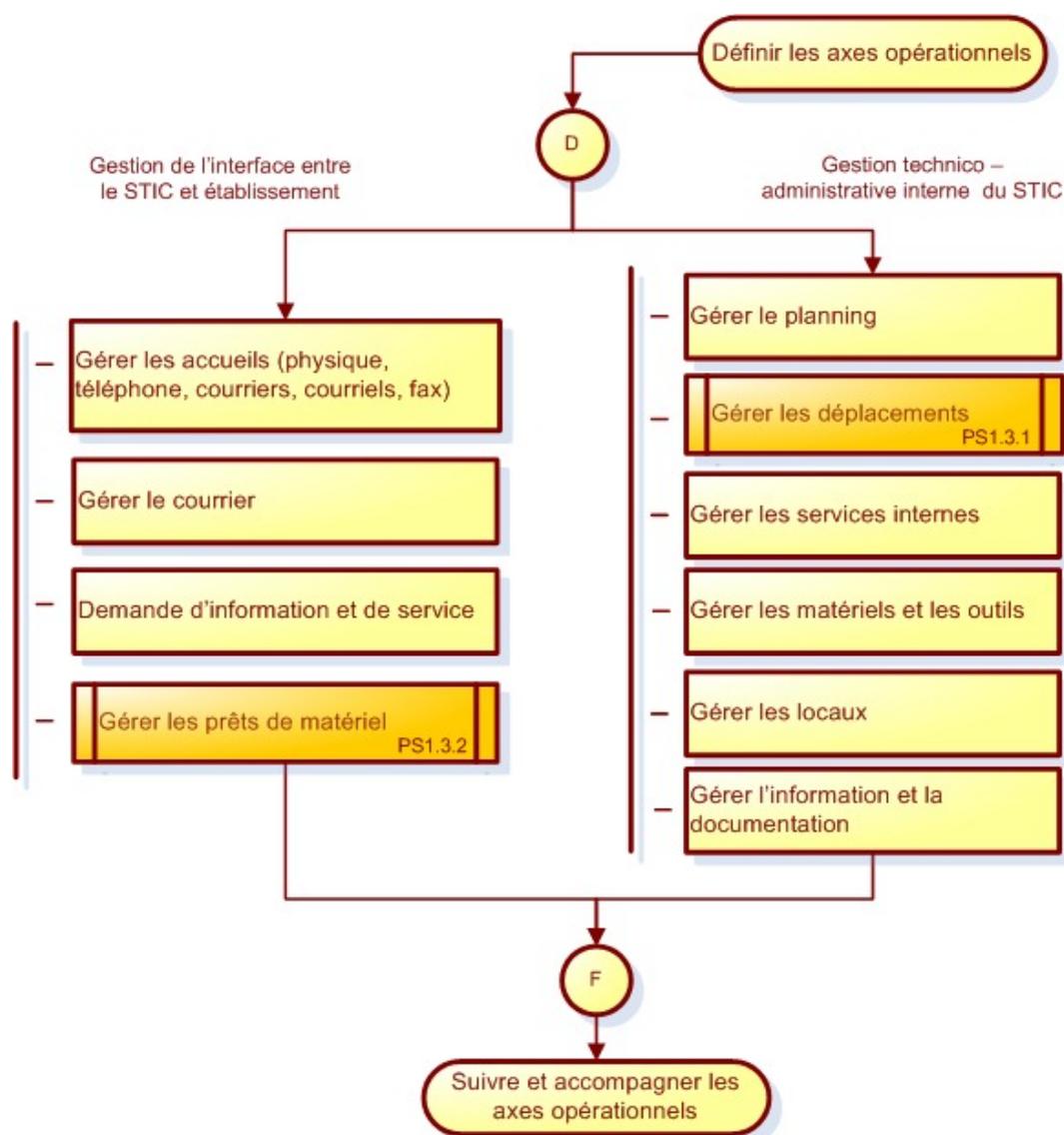
Méthodologie

Réaliser des copies d'archivages des pièces comptables

PS1.3 - Gérer les moyens généraux

Pilote : Responsable qualité

Assurer la gestion technico-administrative du service et optimiser les relations avec l'ensemble des partenaires et usagers internes et externes à l'établissement.



1. Indicateurs	23
2. Définitions	23
3. Acteurs	23
4. Entrées / Sorties	23
5. Exigences	23
6. Risques	24
7. Améliorations	24
8. Actions	24
9. Références	25
■ PS1.3.1 - Gérer les déplacements	26
■ PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel	27

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Nombre de dysfonctionnements signalés	Responsable qualité	Comptabiliser les dysfonctionnements signalés au cours des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion de service 	Avant réunion stratégique
Nombre de dysfonctionnements résolus	Responsable qualité	Comptabiliser les dysfonctionnements résolus au cours des réunions de services <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion de service 	Avant réunion stratégique

2. Définitions

- **CT** : Cellule TICE
- **CRI** : Centre de Ressources Informatiques
- **DRH** : Direction des Ressources Humaines
- **OM** : Ordre de mission

3. Acteurs

- Responsable qualité
- Secrétaire

4. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu de réunion stratégique • Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels)
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Planning de charge de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels)

5. Exigences

- Obtenir l'aide ou l'information demandée
- Appliquer les règles édictées par l'université (Hygiène – sécurité – conditions de travail – environnement)
- Assurer l'organisation interne de la CT

6. Risques

- **Inadaptation du poste de secrétaire avec les besoins du STIC**
Définir et justifier le profil de poste du secrétaire pour obtenir, auprès de la direction et des services des RH, une personne capable de remplir les tâches nécessaires aux besoins du STIC.
- **Instabilité du poste**
Mettre en place si nécessaire des instructions de travail pour faciliter les changements de personnel
- **Incompétence partielle et/ou manque d'autonomie**
Mettre en place si nécessaire des instructions de travail pour faciliter les changements de personnel
Proposer des formations en fonction des compétences manquantes ou pour accélérer la maîtrise des outils de gestion.
Assurer un encadrement efficace pour meilleure autonomie du secrétaire.
Temporairement répartir le travail sur les autres membres de l'équipe
- **Désintérêt porté aux actions menées par l'équipe opérationnelle**
Lors des entretiens individuels essayer de trouver les causes et définir avec l'intéressé les solutions
- **Manque de collaboration des partenaires jugés prioritaires (CRI – services financiers de l'Université)**
Identifier les relais pour contourner les incompatibilités personnelles
- **Risque d'inégalité de traitement**
Lors de l'entretien individuel aborder directement ou indirectement ce problème et agir en conséquence, et si besoin aborder ce sujet lors des audits

7. Améliorations

Quoi	Comment
Instructions de travail	Mettre à jour (ajout-modification-suppression) la liste des actions justifiant la rédaction d'une instruction de travail à l'occasion de changements organisationnels (analyse des risques)

8. Actions

Gérer les accueils (physique, téléphone, courriers, courriels, fax)

Responsable : Secrétaire

Surveillance : Lors des réunions de service

Gérer le courrier

Responsable : Secrétaire

Surveillance : Lors des réunions de service

Demande d'information et de service

Responsable : Secrétaire

Surveillance : Lors des réunions de service

Gérer le planning

Responsable : Secrétaire

Surveillance :Lors des réunions de service

Gérer les services internes

Responsable : Secrétaire

Surveillance :Lors des réunions de service

Gérer les matériels et les outils

Responsable : Secrétaire

Surveillance :Lors des réunions de service

Gérer les locaux

Responsable : Secrétaire

Surveillance :Lors des réunions de service

Gérer l'information et la documentation

Responsable : Secrétaire

Surveillance :Lors des réunions de service

9. Références

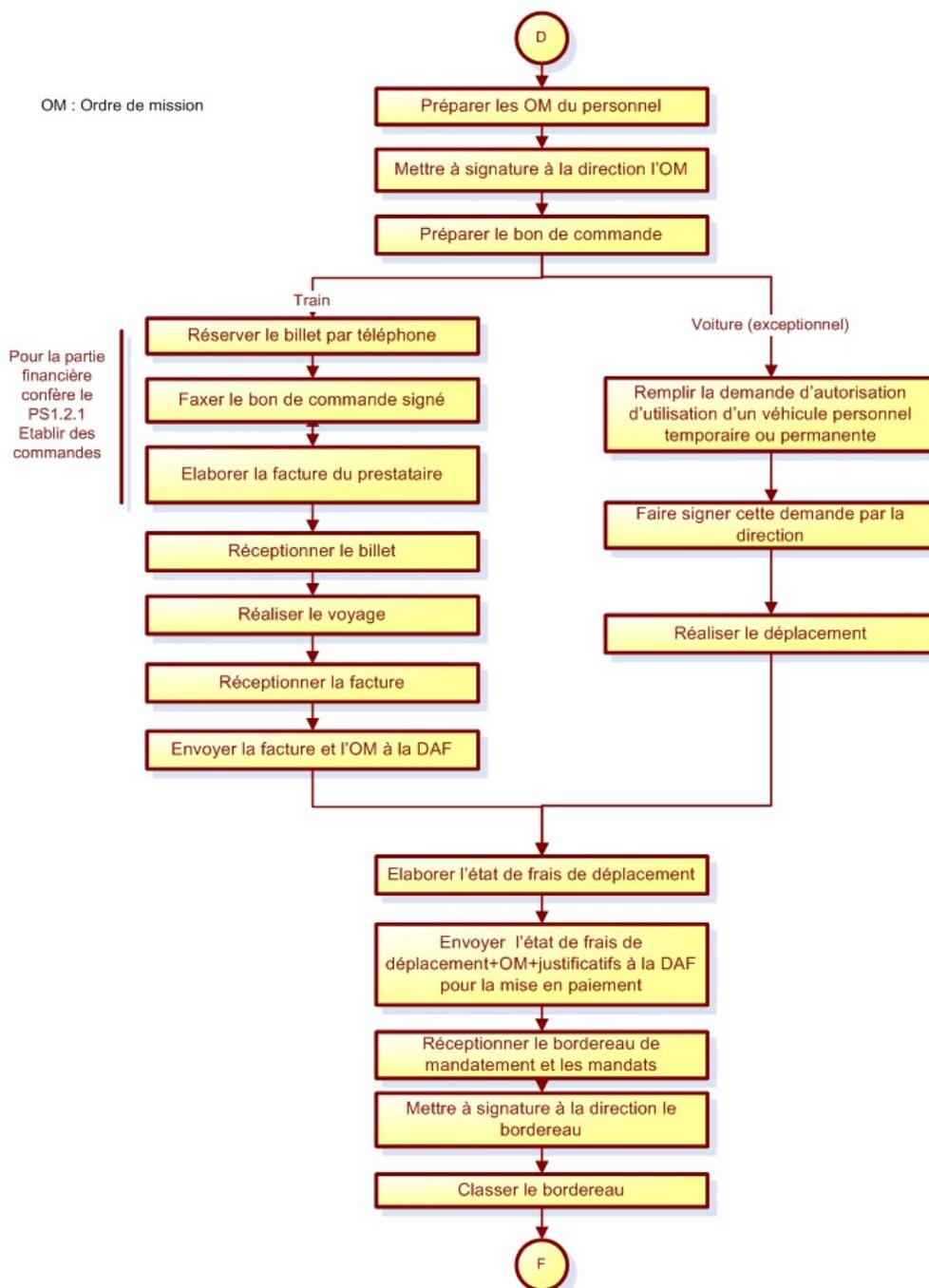
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels (cf. PS1.3 - Gérer les moyens généraux)
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels (cf. PS1.3 - Gérer les moyens généraux)

PS1.3.1 - Gérer les déplacements

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

Commander le billet et réaliser la logistique administrative



1. Acteurs 26

1. Acteurs

- Secrétaire

PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

Assurer le prêt et le suivi de matériel



1. Acteurs 27

1. Acteurs

- Secrétaire