

# 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.*

Gérer les ressources  
humaines

PS1.1

Gérer les aspects  
financiers

PS1.2

Gérer les moyens  
généraux

PS1.3

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"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul>	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"> <li>• Compte rendu de réunion de service</li> </ul>	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

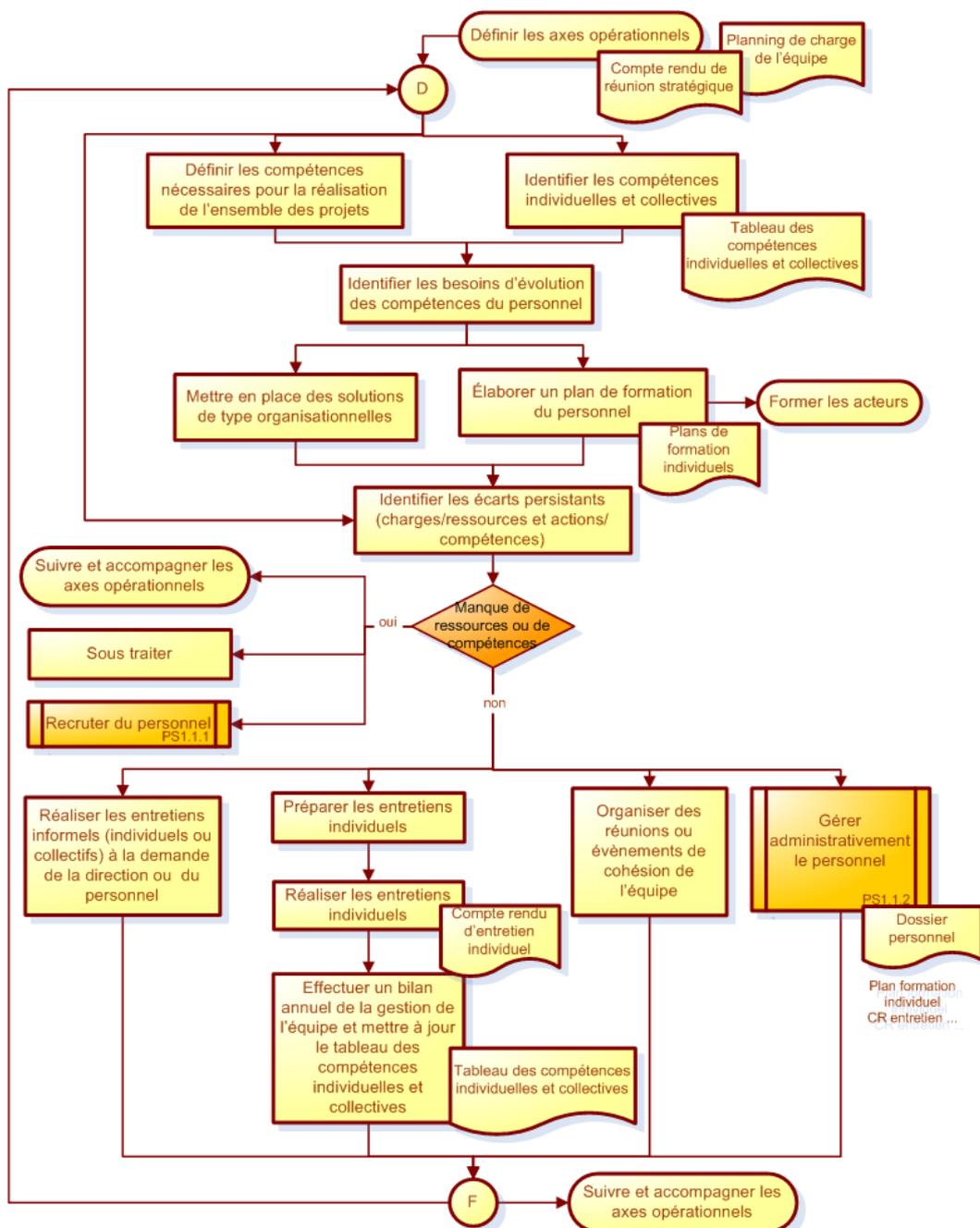
## 2. Acteurs

- 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"> <li>• Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>• Planning de charge de l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels( )</li> </ul>

Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de formation individuel</li> <li>• Compte-rendu d'entretien individuel</li> <li>• Tableau des compétences individuelles et collectives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>0</sup></li> </ul>

## 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  
Informer 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 incompétents 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<sup>0</sup>
- PC3.1 - Former les acteurs<sup>0</sup>

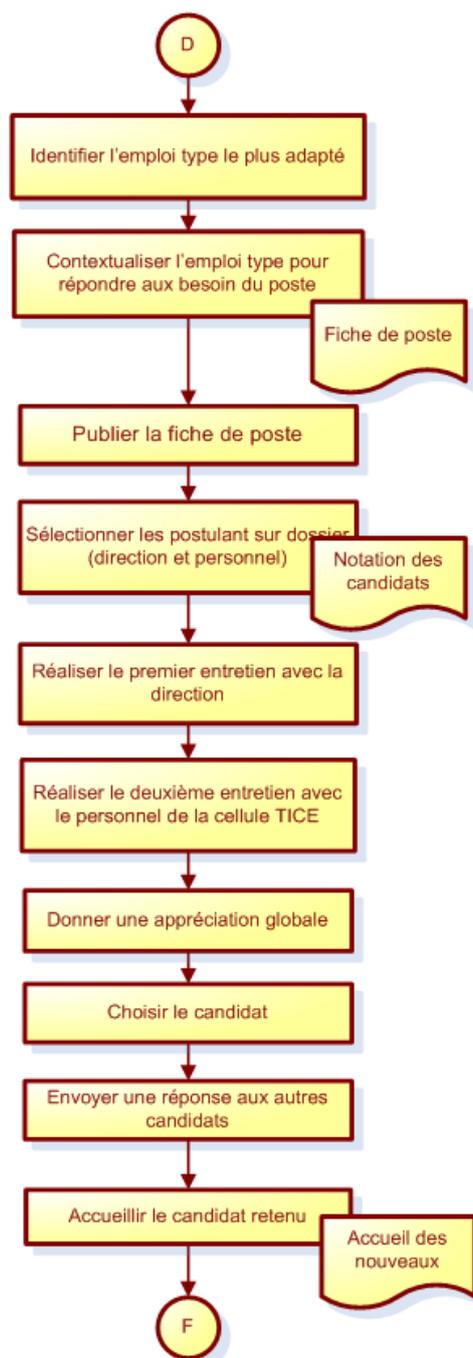
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>0</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>0</sup>

# 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**

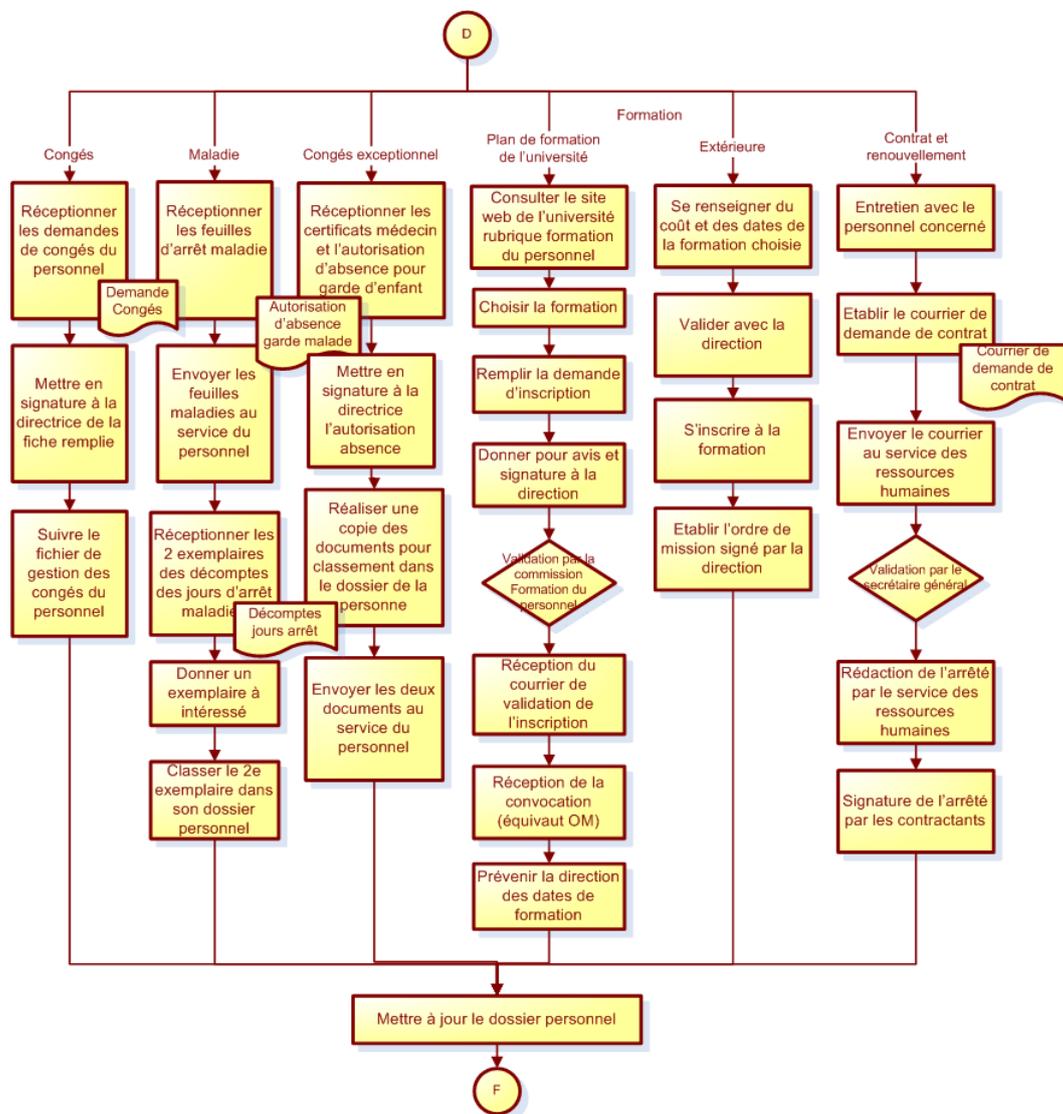
Les outils mis à la disposition des nouveaux personnels ne suffisent pas à l'intégration. Il est important d'accompagner la prise de poste sur le pan humain.

# 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 .....	12
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

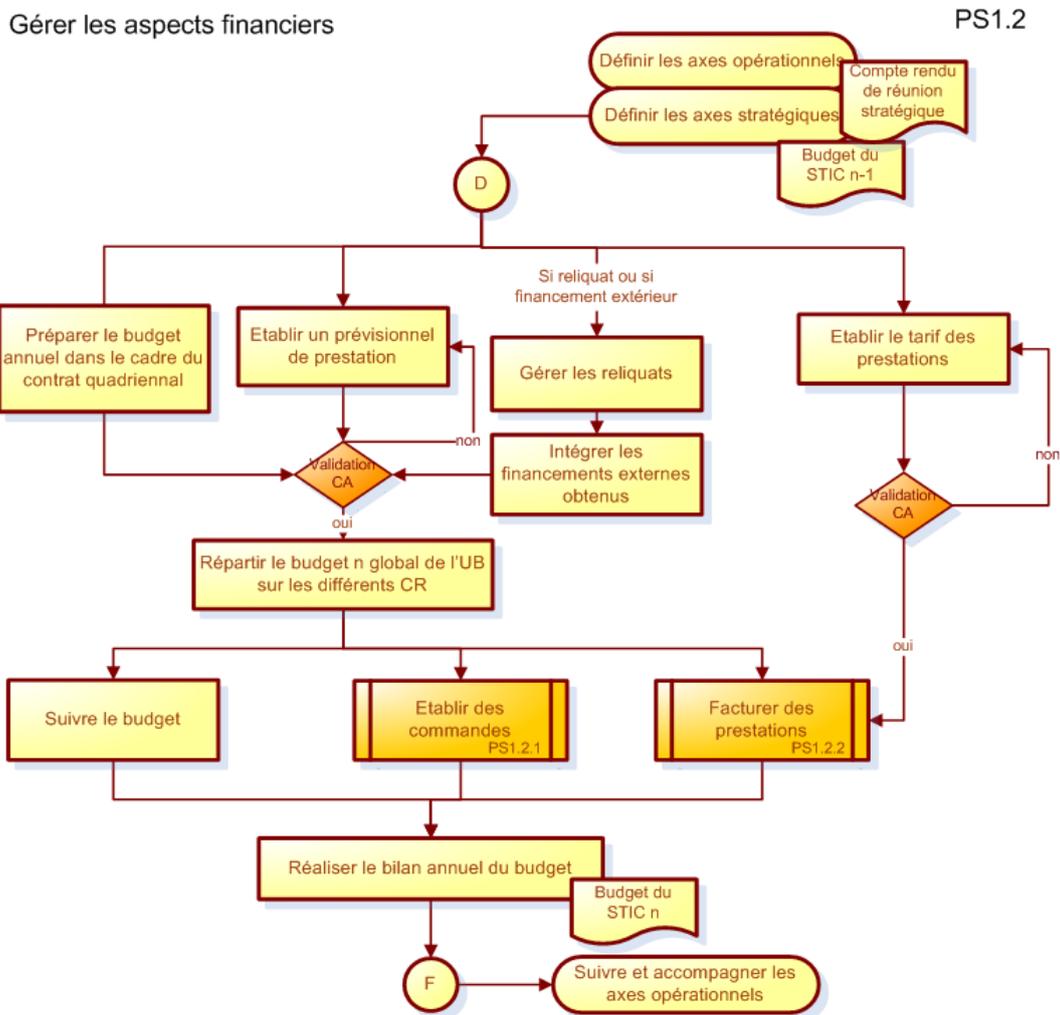
**Méthodologie**

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"> <li>• Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>• Budget du STIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.1 - Définir les axes stratégiques<sup>(0)</sup></li> <li>• PM1.3 - Définir les axes opérationnels<sup>(0)</sup></li> </ul>
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budget du STIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>(0)</sup></li> </ul>

## 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

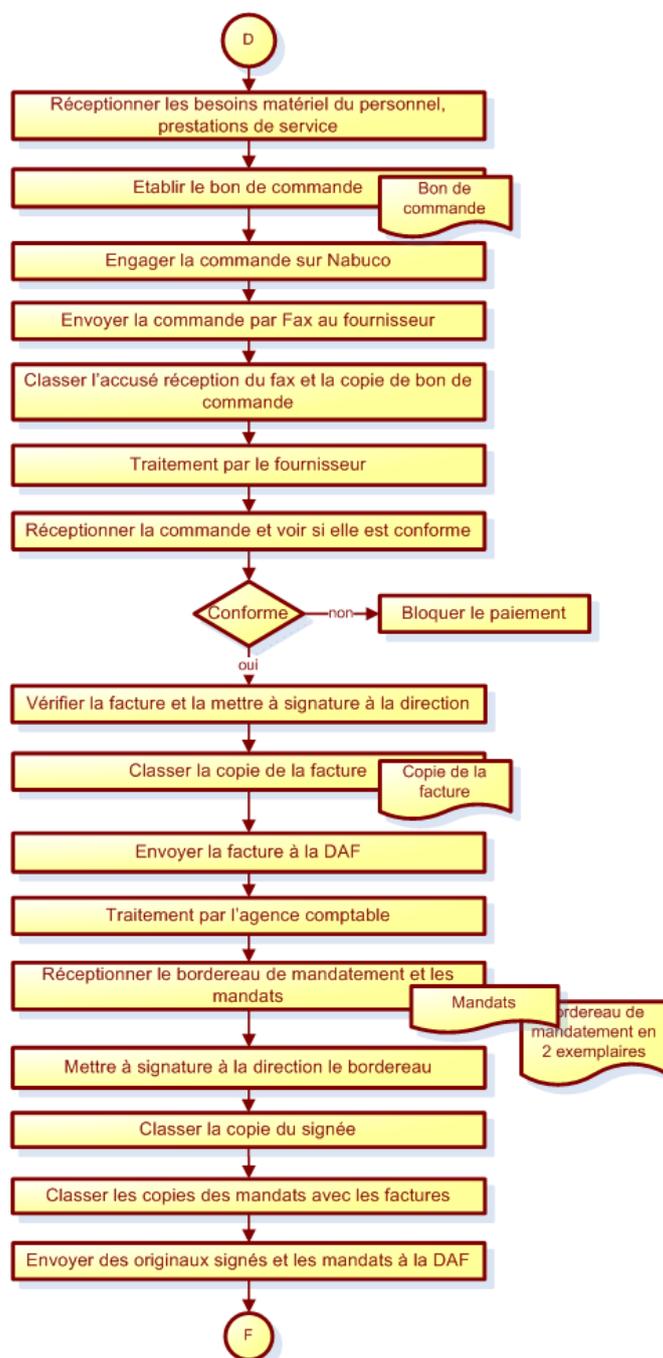
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels<sup>0</sup>
- PM1.1 - Définir les axes stratégiques<sup>0</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>0</sup>

# 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**

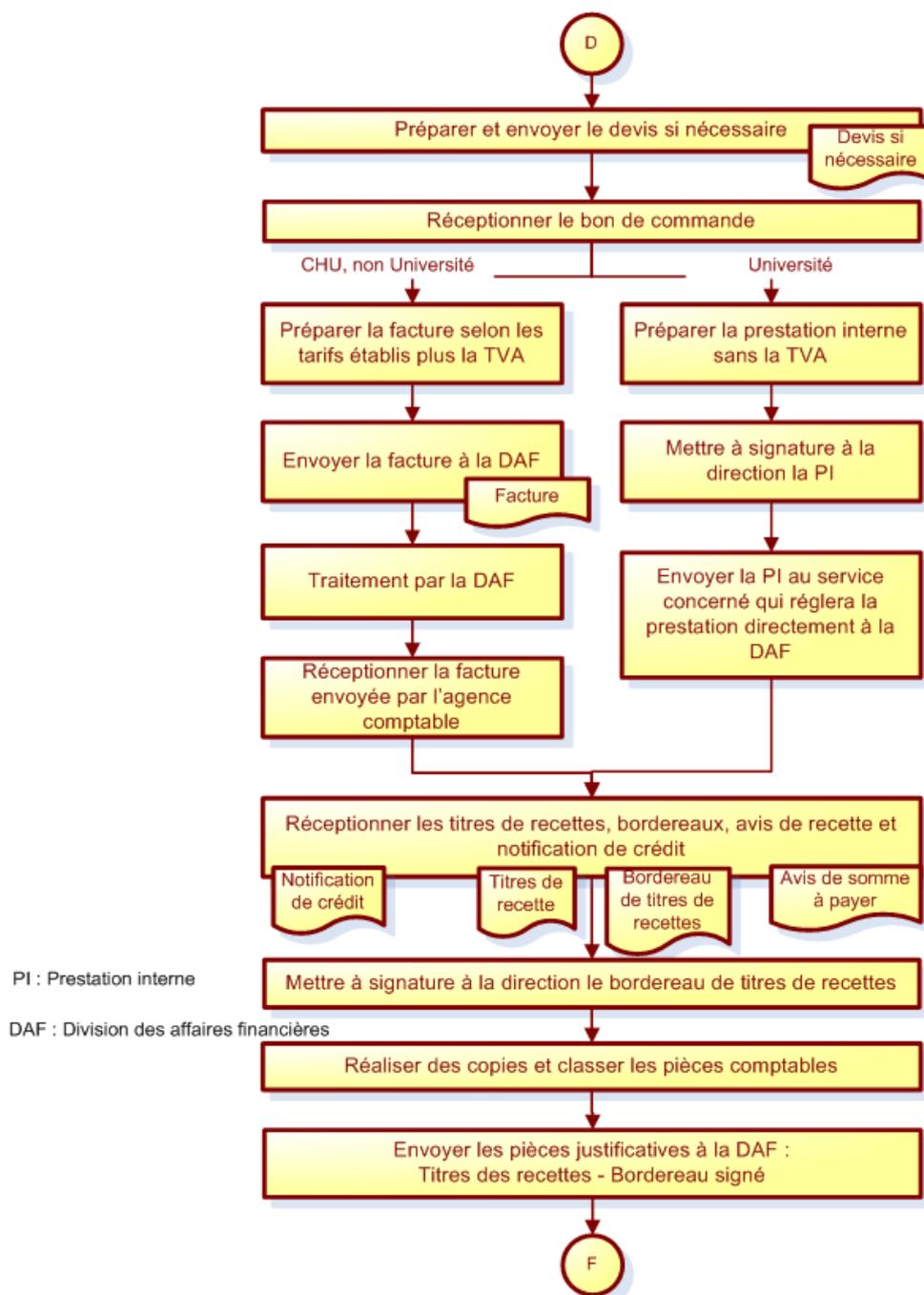
Beaucoup d'échanges sont à prévoir avec le service de comptabilité

# 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

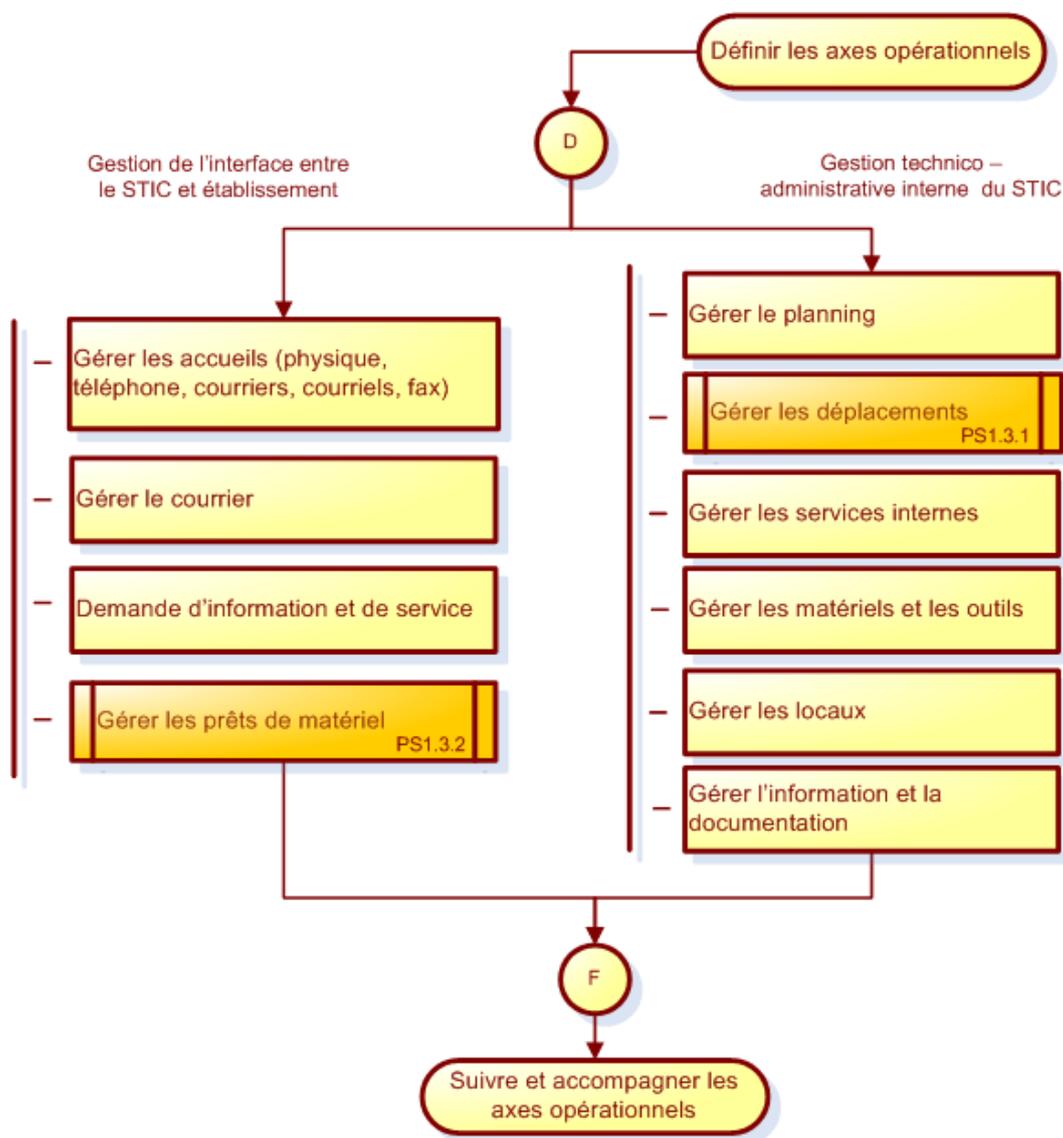
### **Méthodologie**

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 .....	23
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"> <li>Compte rendu de réunion de service</li> </ul>	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"> <li>Compte rendu de réunion de service</li> </ul>	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"> <li>Compte rendu de réunion stratégique</li> <li>Planning de charge de l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PM1.3 - Définir les axes opérationnels<sup>(1)</sup></li> </ul>
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planning de charge de l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>(1)</sup></li> </ul>

## 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

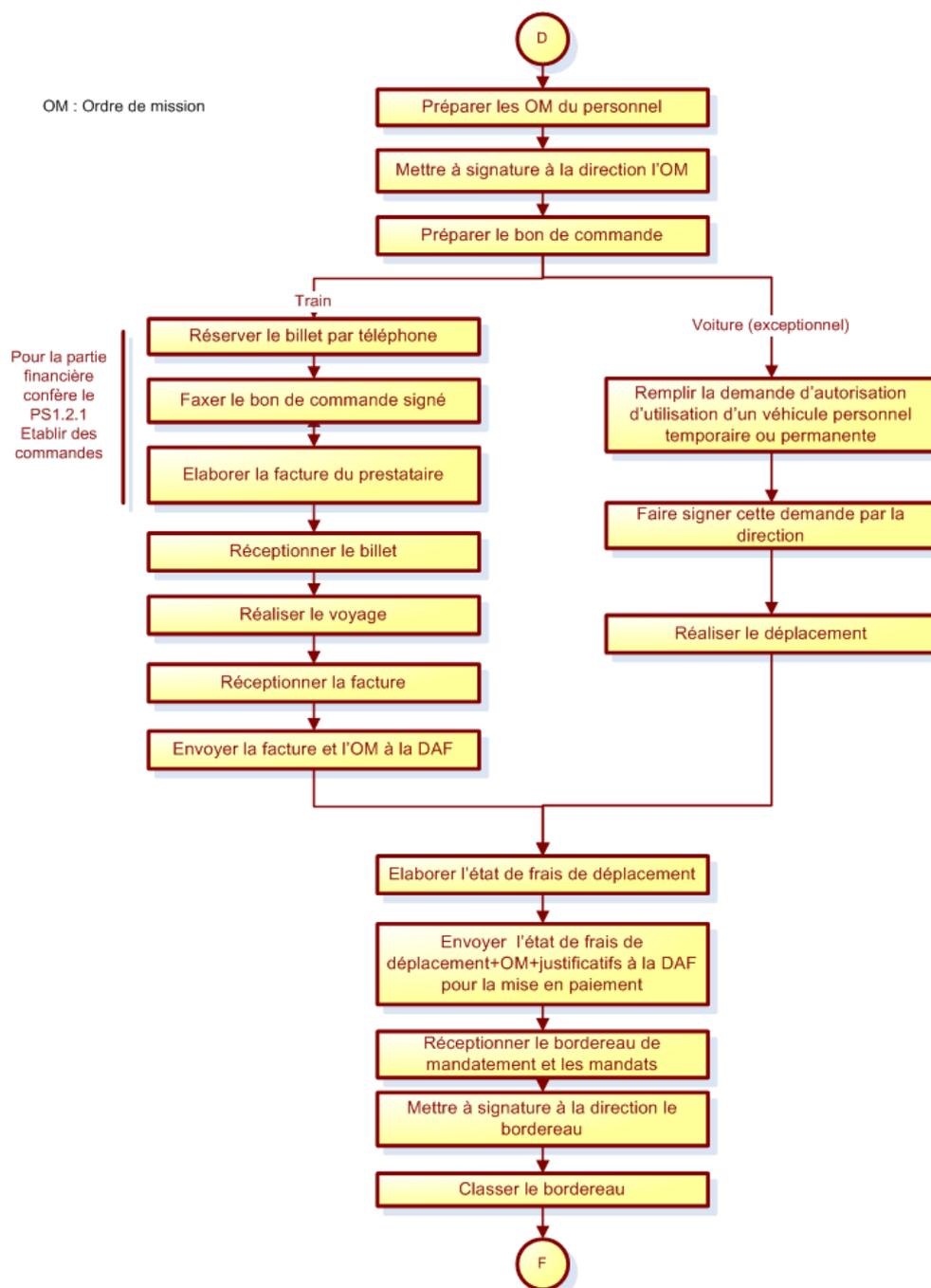
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels<sup>0</sup>
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels<sup>0</sup>

# 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