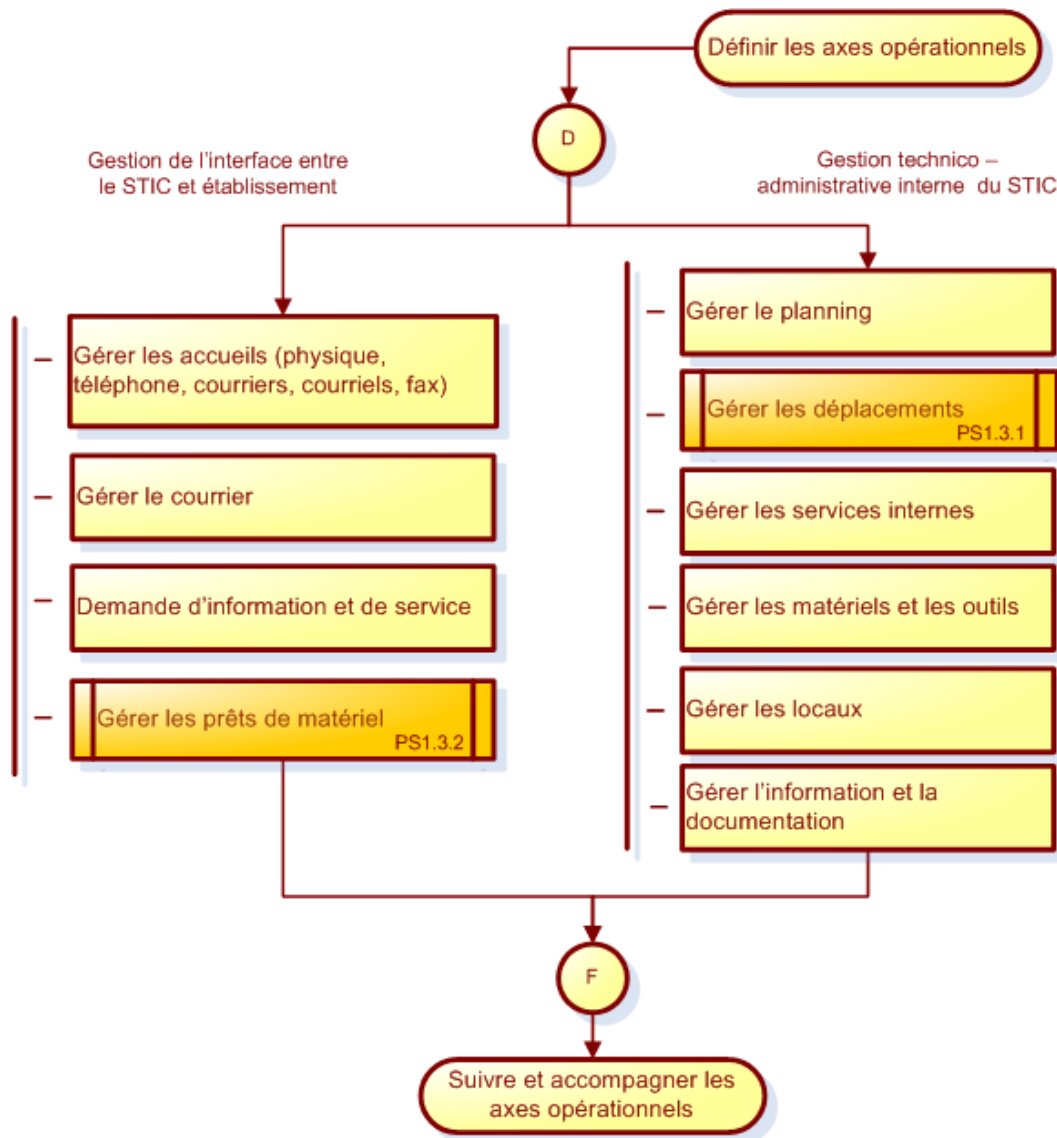


PS1.3 - Gérer les moyens généraux

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

1. Indicateurs

Quoi	Qui	Comment	Quand
Nombre de dysfonctionnements signalés	Responsable qualité	Comptabiliser les dysfonctionnements signalés au cours des réunions de services 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 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
- Compte rendu de réunion stratégique - Planning de charge de l'équipe	PM1.3 - Définir les axes opérationnels^()
Données de sortie	Processus en aval
Planning de charge de l'équipe	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

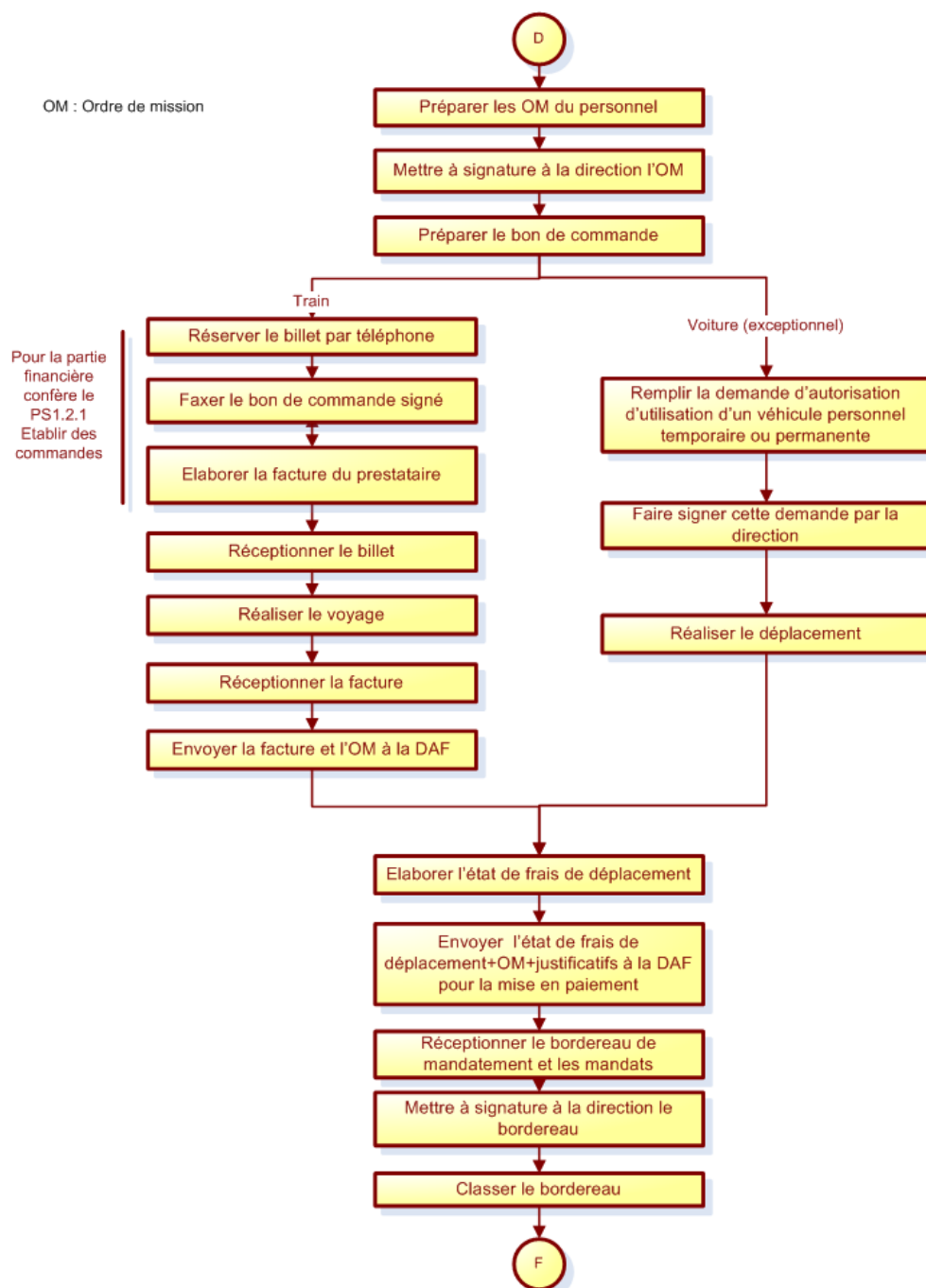
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels⁰
- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels⁰

PS1.3.1 - Gérer les déplacements

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

Commander le billet et réaliser la logistique administrative



1. Acteurs 5

1. Acteurs

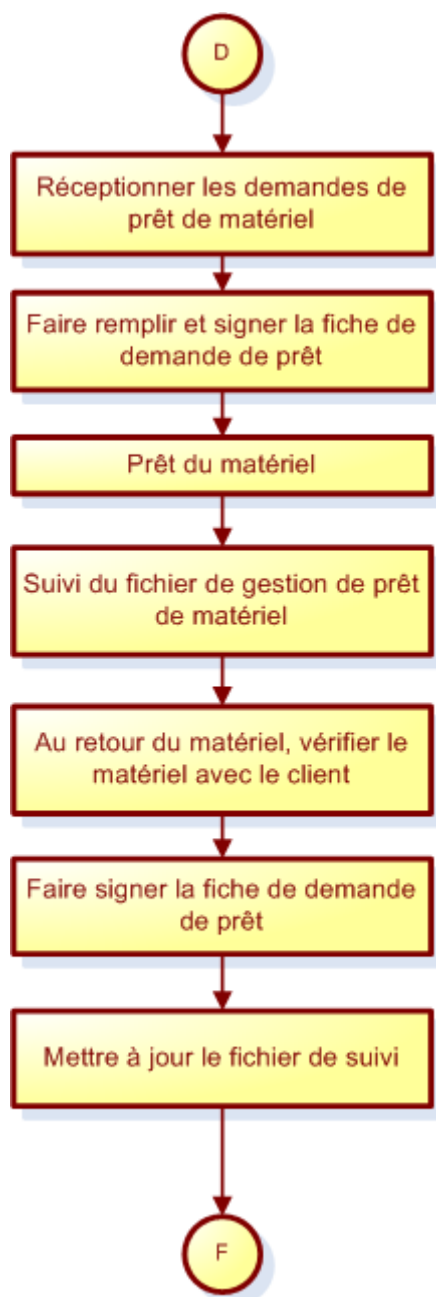
- Secrétaire

PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

Responsable : Secrétaire

0 - 28/01/2008

Assurer le prêt et le suivi de matériel



1. Acteurs 6

1. Acteurs

- Secrétaire