

PS1 - Gérer les ressources

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

Gérer les
aspects
financiers

Gérer les
moyens
généraux

Indicateurs	1
Acteurs.....	3
PS1.1 - Gérer les ressources humaines	4
PS1.2 - Gérer les aspects financiers	12
PS1.3 - Gérer les moyens généraux	21

Indicateurs

PS1.1 - Gérer les ressources humaines

Turn over du personnel

Qui : Directrice

Comment

Durée moyenne par poste

Quand

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

PS1.2 - Gérer les aspects financiers

Budget par financeurs externes

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

Budget annuel alloué par l'établissement

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

Budget prévisionnel des prestations

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

Coût annuel des personnels contractuels (salaires, charges, APE)

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

Coût annuel d'investissement fonctionnement

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

PS1.3 - Gérer les moyens généraux

Nombre de dysfonctionnements signalés

Qui : Responsable qualité

Comment

Comptabiliser les dysfonctionnements signalés au cours des réunions de services

- Compte rendu de réunion de service

Quand

Avant réunion stratégique

Nombre de dysfonctionnements résolus

Qui : Responsable qualité

Comment

Comptabiliser les dysfonctionnements résolus au cours des réunions de services

- Compte rendu de réunion de service

Quand

Avant réunion stratégique

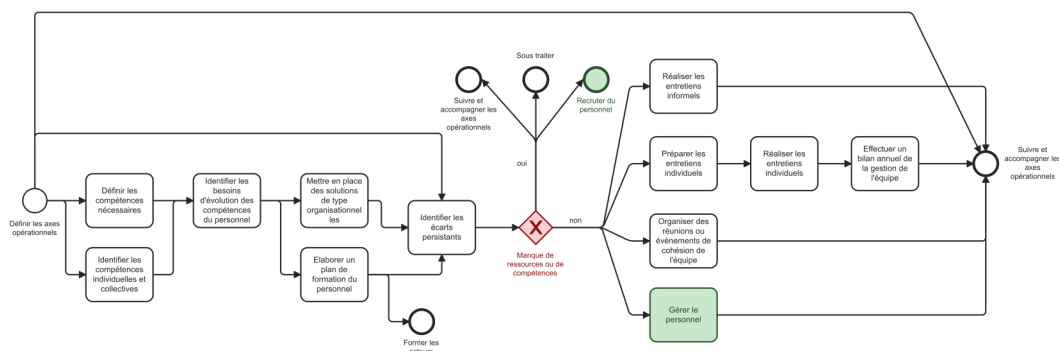
Acteurs

- 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.



Indicateurs.....	4
Définitions	5
Acteurs	5
Entrées / Sorties.....	5
Exigences	6
Risques.....	6
Améliorations	7
Actions.....	7
Références.....	9
PS1.1.1 - Recruter du personnel	10
PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel	11

Indicateurs

Turn over du personnel

Qui : Directrice

Comment

Durée moyenne par poste

Quand

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

Définitions

BAP

Branche d'Activité Professionnelle

CA

Conseil d'Administration

CPE

Commission Paritaire d'Etablissement

CT

Cellule TICE

DRH

Direction des Ressources Humaines

Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- Equipe du STIC

Entrées / Sorties

Processus en amont

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels¹

Données d'entrées

- Compte rendu de réunion stratégique
- Planning de charge de l'équipe

Données de sorties

- Plan de formation individuel
- Compte-rendu d'entretien individuel
- Tableau des compétences individuelles et collectives

¹. cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels

Processus en aval

- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels¹

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

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

Informier 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

¹ cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

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

Améliorations

Réflexion sur la répartition du travail en interne et du travail externalisé

Comment

Evaluer qualitativement et financièrement les prestations externes

Réflexion sur la création et déploiement des postes titulaires au niveau établissement

Comment

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

Comment

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

Comment

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

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

DÉCISION

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

Contributeur : 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

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels

PC3.1 - Former les acteurs

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

PS1.1.1 - Recruter du personnel

Responsable : Directrice

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



Acteurs10

Commentaires.....10

Acteurs

- Directrice

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.

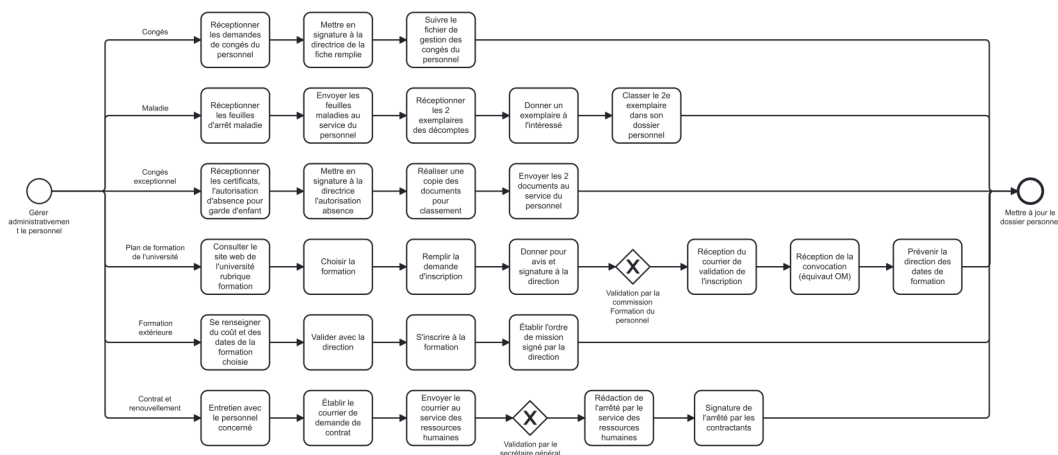
ATTENTION

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 plan humain.

PS1.1.2 - Gérer administrativement le personnel

Responsable : Secrétaire

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



Acteurs.....	11
Actions.....	11

Acteurs

- Secrétaire

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

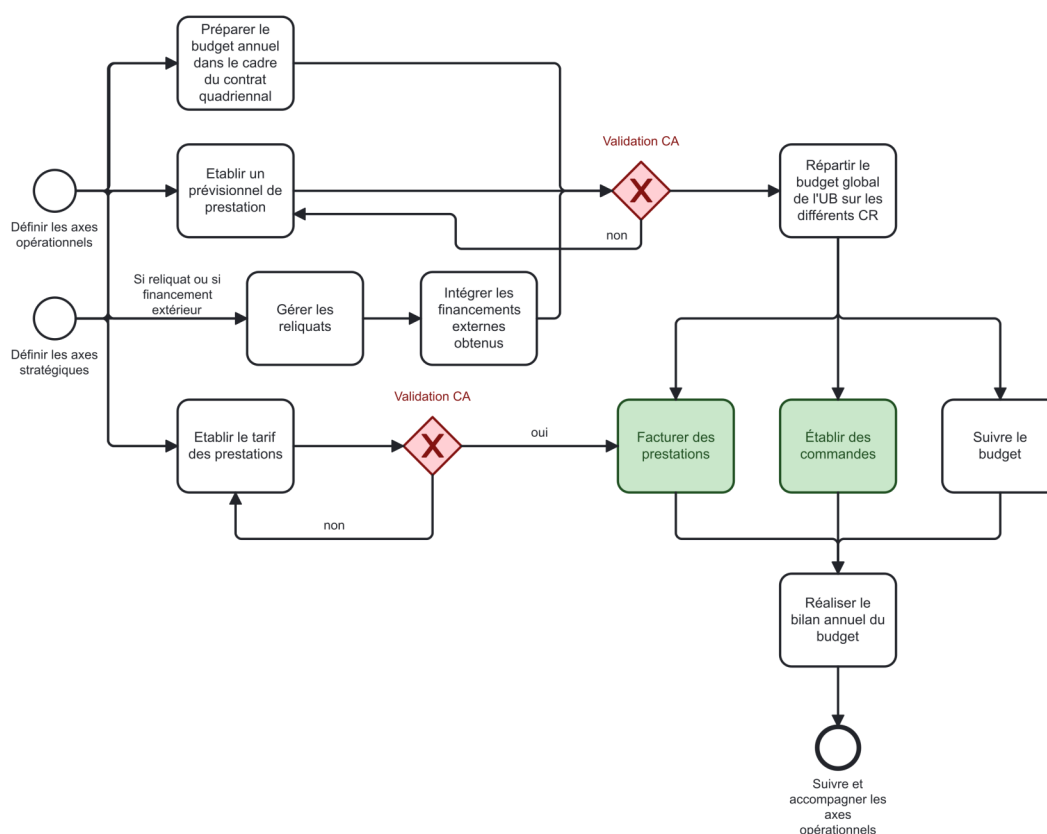
Données :

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

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



Indicateurs.....	13
Définitions	13
Acteurs	14
Entrées / Sorties.....	14
Exigences.....	14
Risques.....	15
Améliorations	15
Actions.....	16
Références.....	17
PS1.2.1 - Etablir des commandes	18
PS1.2.2 - Facturer des prestations	20

Indicateurs

Budget par financeurs externes

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

Budget annuel alloué par l'établissement

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

Budget prévisionnel des prestations

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

Coût annuel des personnels contractuels (salaires, charges, APE)

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

Coût annuel d'investissement fonctionnement

Qui : Responsable qualité

Comment

Lors de la réalisation du bilan financier

Quand

Avant réunion stratégique

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

Acteurs

- Directrice
- Secrétaire
- DAF
- CA
- La présidence

Entrées / Sorties

Processus en amont

- PM1.1 - Définir les axes stratégiques¹
- PM1.3 - Définir les axes opérationnels²

Données d'entrées

- Compte rendu de réunion stratégique
- Budget du STIC

Données de sorties

- Budget du STIC

Processus en aval

- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels³

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)

¹ cf. PM1.1 - Définir les axes stratégiques

² cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels

³ cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

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

Améliorations

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

Comment

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

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

Contributeur : 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

Contributeur : 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

Contributeur : 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

Références

PM1.3 - Définir les axes opérationnels

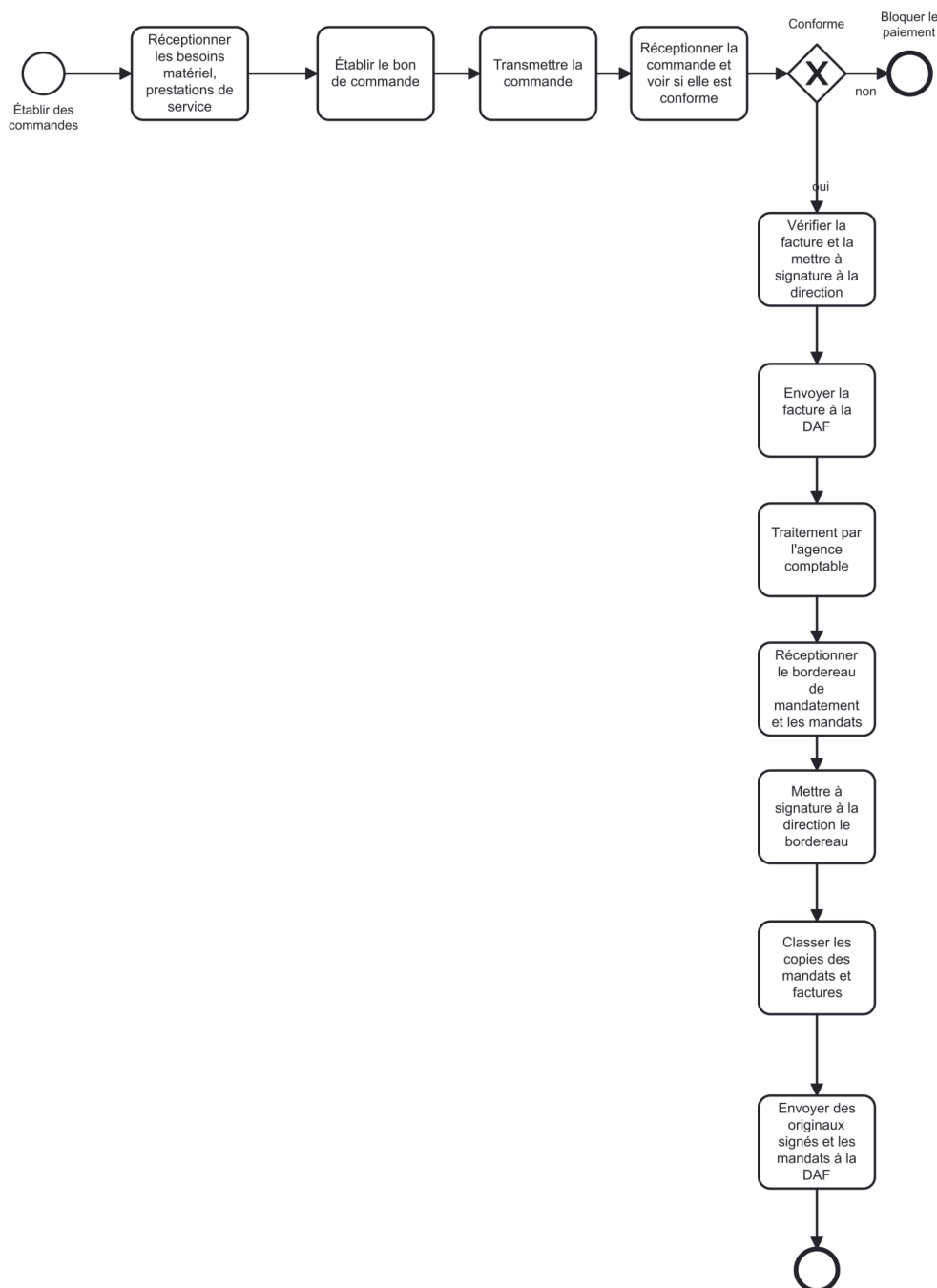
PM1.1 - Définir les axes stratégiques

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

PS1.2.1 - Etablir des commandes

Responsable : Secrétaire

Commander du matériel nécessaire au personnel et assurer la logistique administrative



Acteurs.....19

Commentaires.....19

Acteurs

- Secrétaire

Commentaires

Connaître l'outil Nabuco

MÉTHODOLOGIE

Réaliser des copies d'archivages des documents

MÉTHODOLOGIE

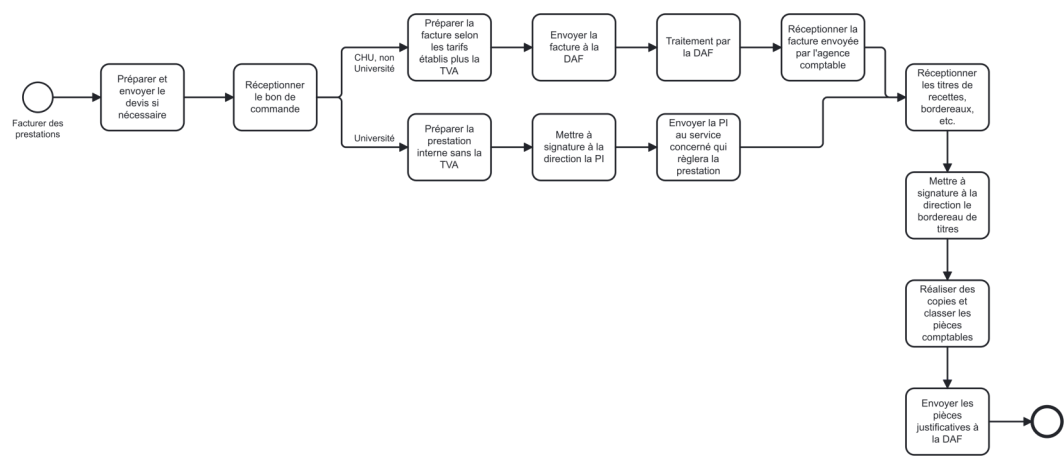
Beaucoup d'échanges sont à prévoir avec le service de comptabilité

ATTENTION

PS1.2.2 - Facturer des prestations

Responsable : Secrétaire

Préparer les factures et suivre l'avancement des pièces comptables



Acteurs.....	20
Commentaires.....	20

Acteurs

- Secrétaire

Commentaires

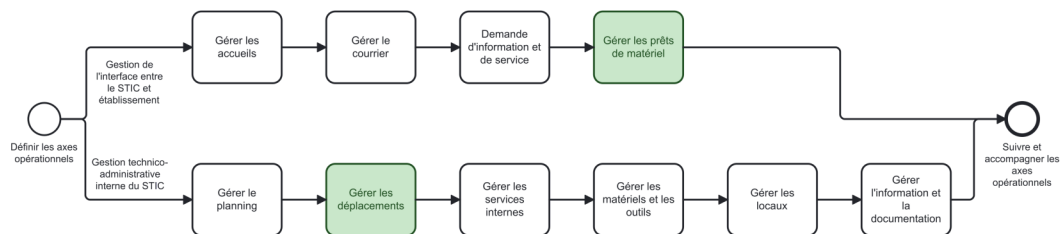
MÉTHODOLOGIE

- || 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.



Indicateurs	21
Définitions	22
Acteurs.....	22
Entrées / Sorties.....	22
Exigences	22
Risques.....	22
Améliorations	23
Actions.....	23
Références.....	24
PS1.3.1 - Gérer les déplacements	25
PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel	26

Indicateurs

Nombre de dysfonctionnements signalés

Qui : Responsable qualité

Comment

Comptabiliser les dysfonctionnements signalés au cours des réunions de services

- Compte rendu de réunion de service

Quand

Avant réunion stratégique

Nombre de dysfonctionnements résolus

Qui : Responsable qualité

Comment

Comptabiliser les dysfonctionnements résolus au cours des réunions de services

- Compte rendu de réunion de service

Quand

Avant réunion stratégique

Définitions

CT

Cellule TICE

CRI

Centre de Ressources Informatiques

DRH

Direction des Ressources Humaines

OM

Ordre de mission

Acteurs

- Responsable qualité
- Secrétaire

Entrées / Sorties

Processus en amont

- PM1.3 - Définir les axes opérationnels¹

Données d'entrées

- Compte rendu de réunion stratégique
- Planning de charge de l'équipe

Données de sorties

- Planning de charge de l'équipe

Processus en aval

- PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels²

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

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.

¹ cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels

² cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

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

Améliorations

Instructions de travail

Comment

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)

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

Références

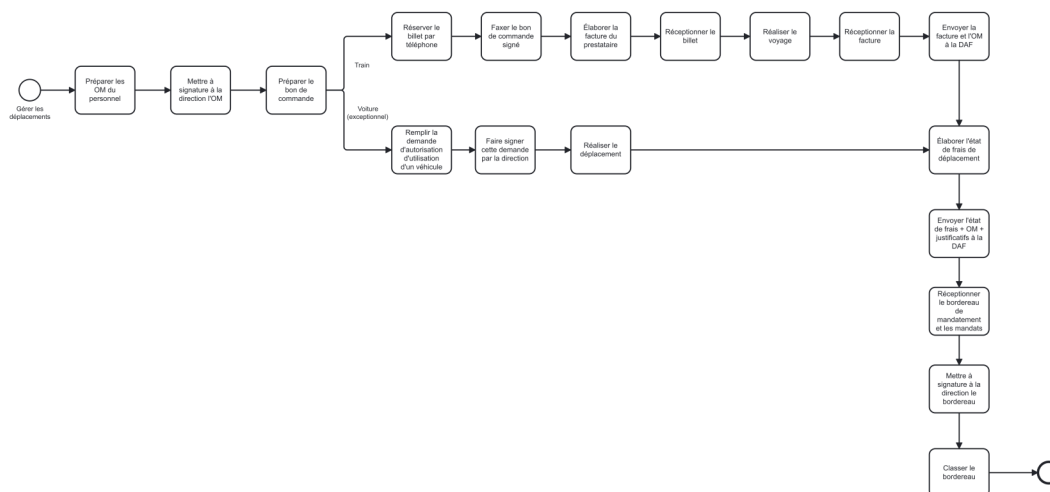
PM1.3 - Définir les axes opérationnels

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

PS1.3.1 - Gérer les déplacements

Responsable : Secrétaire

Commander le billet et réaliser la logistique administrative



Acteurs..... 25

Acteurs

- Secrétaire

PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

Responsable : Secrétaire

Assurer le prêt et le suivi de matériel



Acteurs 26

Acteurs

- Secrétaire