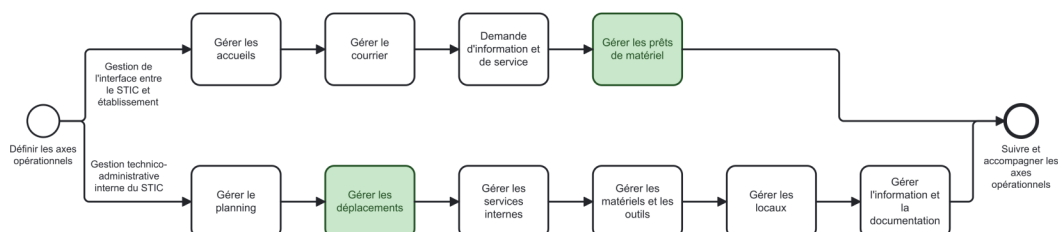


PS1.3 - Gérer les moyens généraux

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	1
Définitions	2
Acteurs.....	2
Entrées / Sorties.....	2
Exigences.....	2
Risques.....	2
Améliorations	3
Actions.....	3
Références.....	4
PS1.3.1 - Gérer les déplacements	5
PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel	6

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

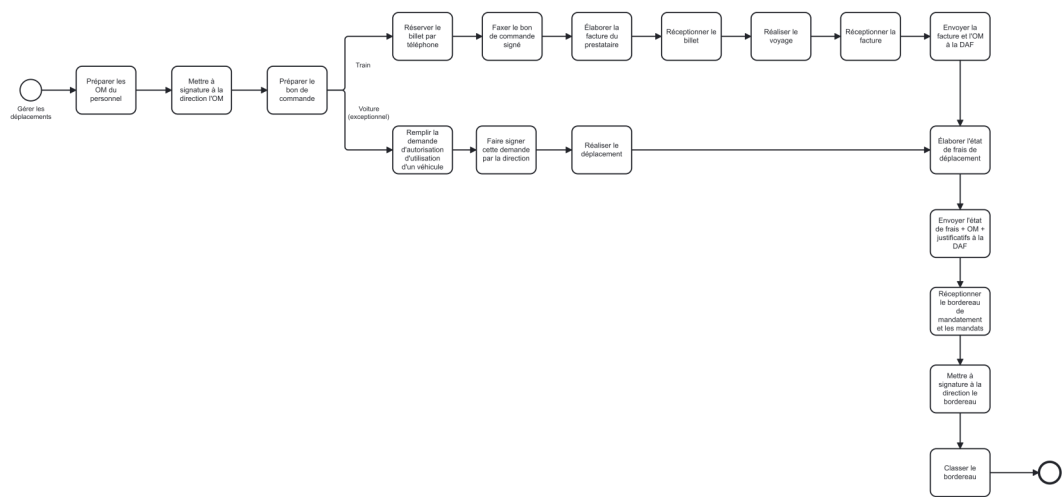
PM1.3 - Définir les axes opérationnels

PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

PS1.3.1 - Gérer les déplacements

Responsable : Secrétaire

Commander le billet et réaliser la logistique administrative



Acteurs5

- ## Acteurs
- Secrétaire

PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

Responsable : Secrétaire

Assurer le prêt et le suivi de matériel



Acteurs.....6

Acteurs

- Secrétaire