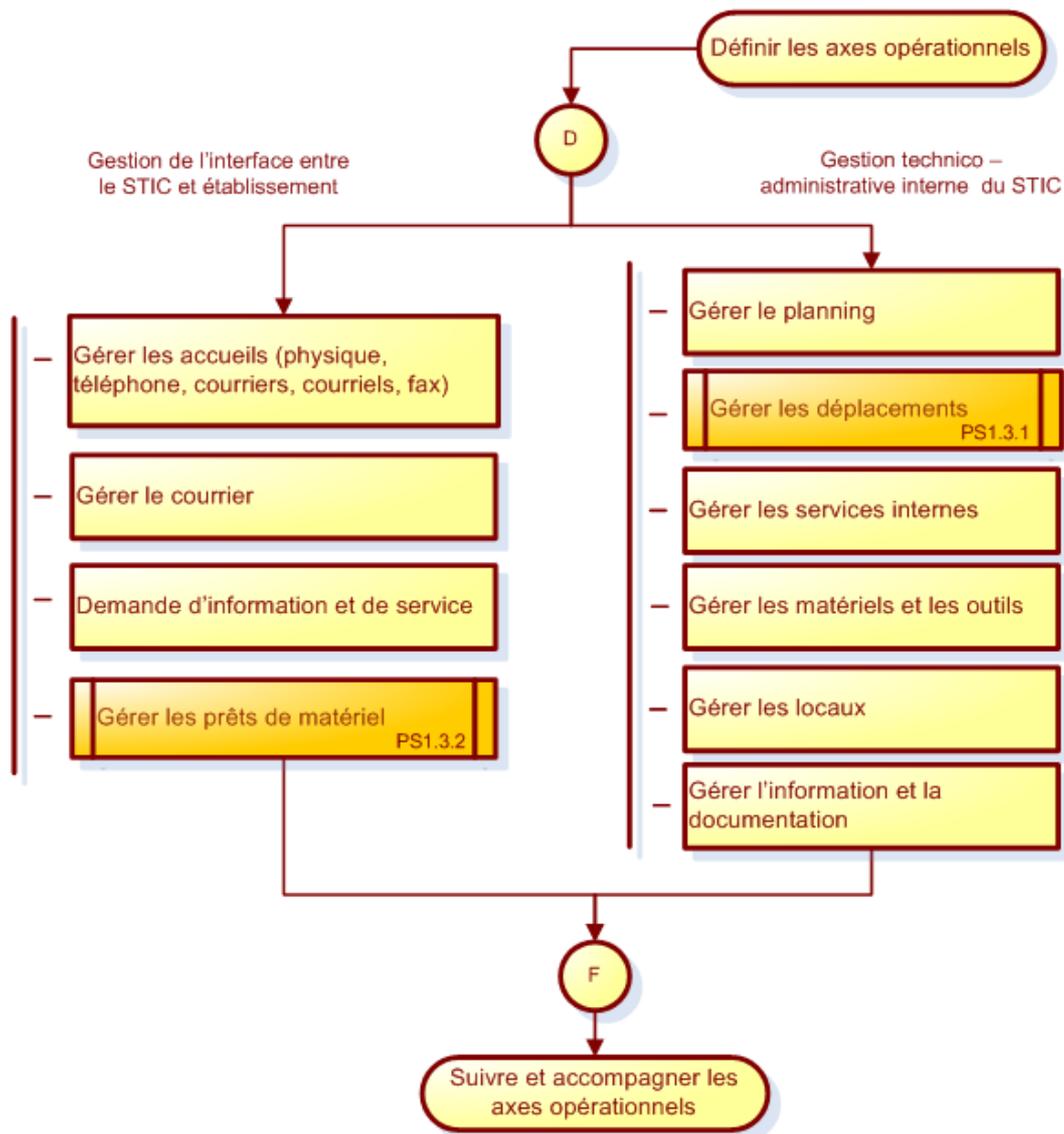


# PS1.3 - Gérer les moyens généraux

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 .....	2
Définitions .....	2
Acteurs.....	2
Entrées / Sorties.....	2
Exigences .....	3
Risques.....	3
Améliorations .....	4
Actions.....	4
Références.....	5

PS1.3.1 - Gérer les déplacements .....	6
PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel .....	8

## 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

## Définitions

### CT

Cellule TICE

### DRH

Direction des Ressources Humaines

### CRI

Centre de Ressources Informatiques

### OM

Ordre de mission

## Acteurs

- Responsable qualité
- Secrétaire

## 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>

<sup>1</sup>.cf. PM1.3 - Définir les axes opérationnels

Données de sorties	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>

## 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.

### 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

<sup>1</sup>. cf. PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

## 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)

## 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

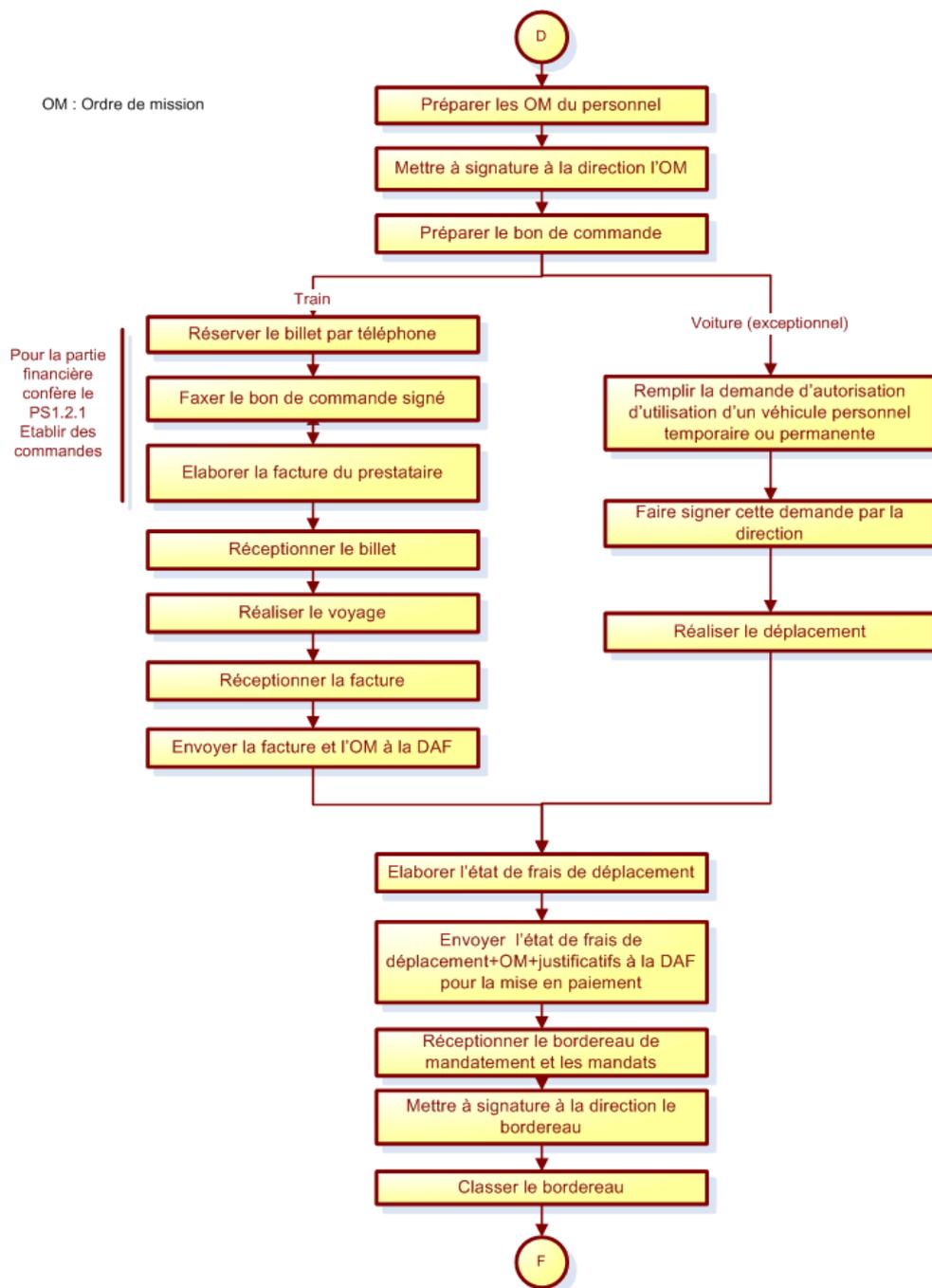
PM1.3 - Définir les axes opérationnels

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.....7

## Acteurs

- Secrétaire

## PS1.3.2 - Gérer les prêts de matériel

Responsable : Secrétaire

Assurer le prêt et le suivi de matériel



Acteurs .....8

### Acteurs

- Secrétaire