

UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE
COMPIÈGNE

DÉMARCHE QUALITÉ UTC



DÉMARCHE QUALITÉ
PROCESSUS
D'ACCOMPAGNEMENT

FONCTIONS SUPPORTS

Mars 2011

Solange BONNEAUD
DGS,
directeurs et
chefs de service
fonctions supports UTC
Mars 2011

À l'UTC,

l'amélioration de la qualité

des *processus d'accompagnement*

(fonctions « supports »)

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

concerne les fonctions dites « supports »...

- gestion des ressources humaines
- gestion financière et comptable
- affaires générales et juridiques
- patrimoine et logistique
- pilotage et système d'information

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

- ***ses sources***

la déclaration de Bologne (juin 1999)

puis, chaque conférence ministérielle tous les 2 ans : Prague, Berlin, Bergen, Londres, Louvain...

⇔ ***un certain consensus se dégage sur l'importance du rôle de l'assurance qualité de l'enseignement supérieur en Europe, basée sur un processus d'évaluations régulières réalisées par des organismes indépendants***

bien qu'en France, la démarche préexistait avec la politique contractuelle impliquant une évaluation des établissements tous les 4 ans (généralisation 1990) et l'activité du Comité National d'Evaluation (CNE, 1984)

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

son lancement à l'UTC...

novembre 2006

le projet de service des Services Centraux (2007-2011)
du Projet d'établissement UTC 2008-2011

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

5 orientations stratégiques

toutes portées par

une démarche qualitative de progrès

du type

« *bonnes pratiques* »

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011



Services Centraux

Orientations	A. Mettre en place des outils de pilotage pertinents de manière à obtenir des informations de gestion fiables	B. Optimiser certains de nos processus internes de gestion, de manière à mieux répondre aux normes administratives et financières ainsi qu'aux besoins des utilisateurs	C. Optimiser la gestion de nos ressources humaines de manière à relever les défis à venir	D. Optimiser les conditions de travail des étudiants, des enseignants-chercheurs et des personnels IATOS	E. Introduire la notion de développement durable au sein de nos activités
	L'évolution du milieu de l'enseignement supérieur français et les pressions extérieures qui s'exercent sur l'UTC exigent de notre part une capacité à pouvoir infléchir rapidement nos trajectoires et à mieux anticiper les évolutions à partir de données fiables et rapidement accessibles.	De manière à pouvoir opérer dans des conditions saines de gestion et accompagner plus efficacement les évolutions prévisibles, les fonctions administratives et juridiques ainsi que financières et comptables de notre établissement doivent être optimisées.	La gestion des ressources humaines est un enjeu majeur dans les années à venir tant en raison de l'ampleur du renouvellement attendu des potentiels enseignants-chercheurs et IATOS qu'en raison de l'accompagnement nécessaire de leur évolution.	Le vieillissement de nos infrastructures ainsi que l'évolution rapide des technologies appellent de notre part une plus grande anticipation et une plus grande adaptation des infrastructures aux besoins des utilisateurs.	Le développement durable est un enjeu auquel l'établissement, en raison de son caractère technologique, est particulièrement sensible. La gestion matérielle et technique des infrastructures immobilières, techniques et logicielles doit s'orienter dans ce sens.
Objectifs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construire les tableaux de bord et les indicateurs de réalisation et de suivi utiles pour l'ensemble des activités de l'établissement 2. Mettre en cohérence nos outils de gestion 3. Mettre en place une comptabilité analytique 4. Mettre en place une organisation de l'information favorisant une plus grande autonomie des utilisateurs concernés 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organiser la réingénierie de la chaîne des dépenses et des recettes 2. Fiabiliser les données financières et comptables dans le sens de la certification des comptes 3. Structurer la fonction juridique au sein de l'établissement 4. Sécuriser les actes juridiques institutionnels 5. Favoriser un meilleur fonctionnement organique des institutions intra-UTC (CA, CS, CEVU, CHS, DIVERGENT, etc.) et UTC-extérieur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences 2. Améliorer l'accueil et l'intégration des enseignants-chercheurs et IATOS français et étrangers 3. Optimiser les processus liés à la mobilité sortante de nos enseignants-chercheurs et IATOS 4. Optimiser la gestion des enseignants-chercheurs contractuels 5. Développer le dispositif de formation permanente et de gestion de carrière des personnels enseignants et IATOS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Favoriser l'amélioration de l'état général de nos infrastructures 2. Favoriser l'adaptation de nos infrastructures en fonction des besoins émergents au niveau de la formation, de la recherche et de la vie étudiante 3. Favoriser la prévision et la mise en place de moyens technologiques adaptés aux besoins de nos étudiants et de nos enseignants-chercheurs 4. Structurer la fonction Hygiène, Sécurité et Environnement 5. Contribuer à la mise en place de l'infrastructure technique et logicielle nécessaires au développement de l'Espace Numérique de Travail (ENT) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Favoriser un fonctionnement des infrastructures immobilières plus sûr, plus économique et plus respectueux de l'environnement 2. Maîtriser la gestion des déchets, ordinaires et spéciaux

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

son origine....

Le constat porté fin 2005 sur l'état de la gestion administrative, financière et technique à l'UTC,

caractérisé notamment par

- . un hiatus souvent profond entre les pratiques constatées et les normes attendues**
- . une connaissance souvent insuffisante de l'état de l'art en la matière**
- . une qualité de service rendu à l'utilisateur souvent mise en cause**

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

ses caractéristiques...

- **spontanée**, à l'initiative des chefs des services centraux à l'origine autour du secrétariat général de l'UTC
- **pragmatique**,
 - délibérément compatible avec les fortes charges de travail des équipes
- **progressive**
 - afin de ne pas créer un phénomène de rejet

les **références principales**

de la *démarche qualité*

des processus d'accompagnement...

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

1. **la conformité des actes** et des pratiques par rapports aux corpus réglementaires

2. **la démarche de performances** dans les services publics, initiée par la LOLF du 1^{er} août 2001
 - . efficacité
 - . efficience de la gestion
 - . qualité de service

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

Focus sur l'obligation de conformité des actes et des pratiques ...

La conformité des actes et des pratiques est obligatoire car

1. L'UTC est un établissement public opérant pour le compte de l'Etat.

A ce titre, elle est devenue autonome dans sa gestion..... seulement dans le respect du cadre qui l'entoure.

C'est pour cette raison que l'UTC est soumise aux contrôles exercés par sa tutelle, le ministre chargé de l'enseignement supérieur représenté par le recteur d'académie, par la Cour des Comptes et par les différents corps d'inspection (IGAENR, IGF...). Ses comptes doivent également être certifiés par un commissaire aux comptes.

2. L'UTC accomplit des actes administratifs et financiers souvent « créateurs de droit » (

(délivrance de diplômes, contrats de recherche, contrats de recrutement, bons de commande, marchés publics...)

A ce titre, elle doit respecter le corpus législatif, réglementaire et jurisprudentiel afin de ne pas porter préjudice.

- ***ses instances d'évaluation externe***

- l'**I**nspection **G**énérale de l'**A**dministration de l'**E**ducation **N**ationale et de la **R**echerche (IGAENR)

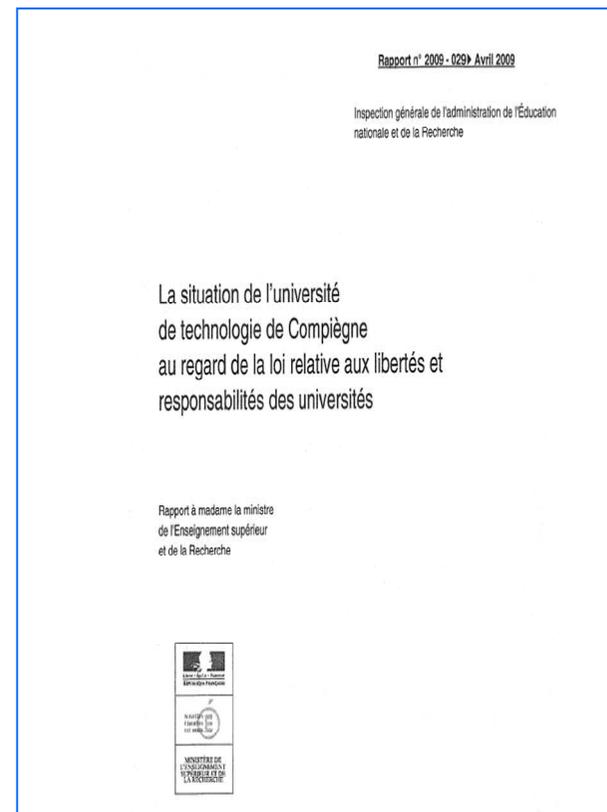
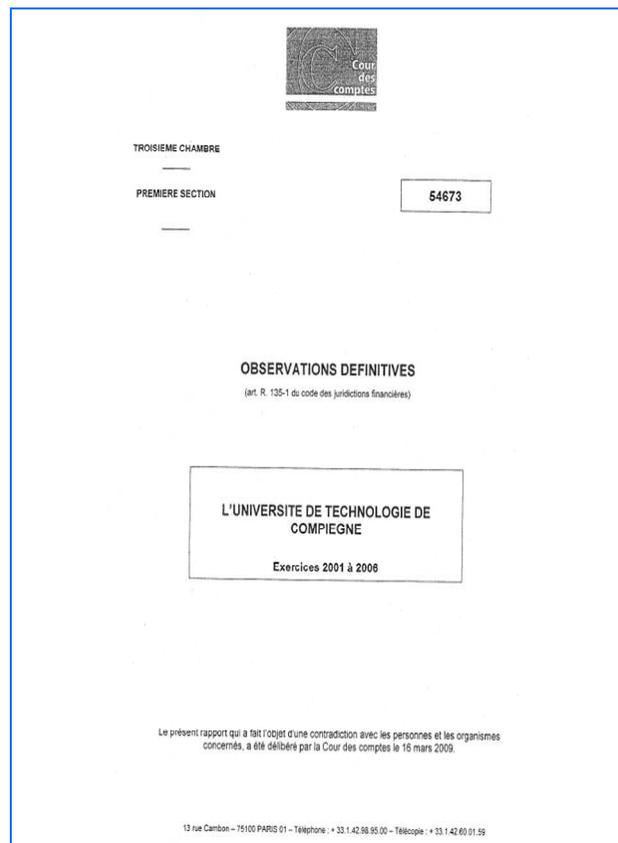
- la Cour des Comptes

- ...

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@ufr

Présentation CODIR du 8 mars 2011



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

Le suivi régulier des actions.....

cas de l'audit IGAENR 2009

SBDGS :28.02.2011 *document n°2*

PASSAGE AUX RCE au 1^{er} janvier 2010

Chef de projet : Solange BONNEAUD, DGS UTC

PLAN D' ACTIONS UTC
(document n°2, faisant suite au doc n°1)

. base : préconisations qualifiées A, B ou C par la mission d'audit IGAENR (communication au CA du 4 juin 2009)

. actualisations :

- ✓ *au 04.09.2009*
- ✓ *au 10.10.2009*
- ✓ *au vu de la lettre MESR/DGESIP du 23.07.2009 et de la préparation des travaux en collaboration avec la Mission d'accompagnement des établissements de la DGESIP le 26 octobre 2009*
- ✓ *au 16.12.2009.*
- ✓ *au 31.12.2010*

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

ses atouts aujourd'hui....

- **l'avancée de la démarche est aujourd'hui activement constatée dans les 5 axes**
- **la prise de conscience est largement partagée**
 - en raison des contraintes externes (LOLF, AERES, RCE,..) ⇔ *évaluation externe*
 - en raison des convictions personnelles des responsables de service

Les réalisations à ce jour...

1. **la mise en conformité** de la plupart des opérations de gestion est globalement quasiment opérée

ce concomitamment à

2. **la formalisation de nombreux processus**

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

- **Gestion des Ressources Humaines**
(DRH, Sabine BRAULE)

↔ **Orientation 3** du projet de service 2007-2011

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

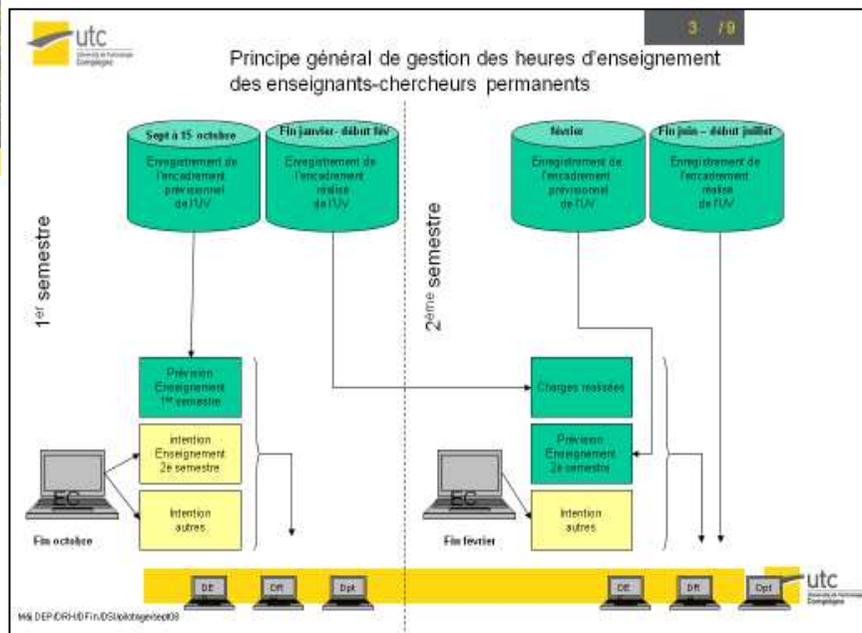
Présentation CODIR du 8 mars 2011

GRH

2008 vacances d'enseignement



septembre 2008



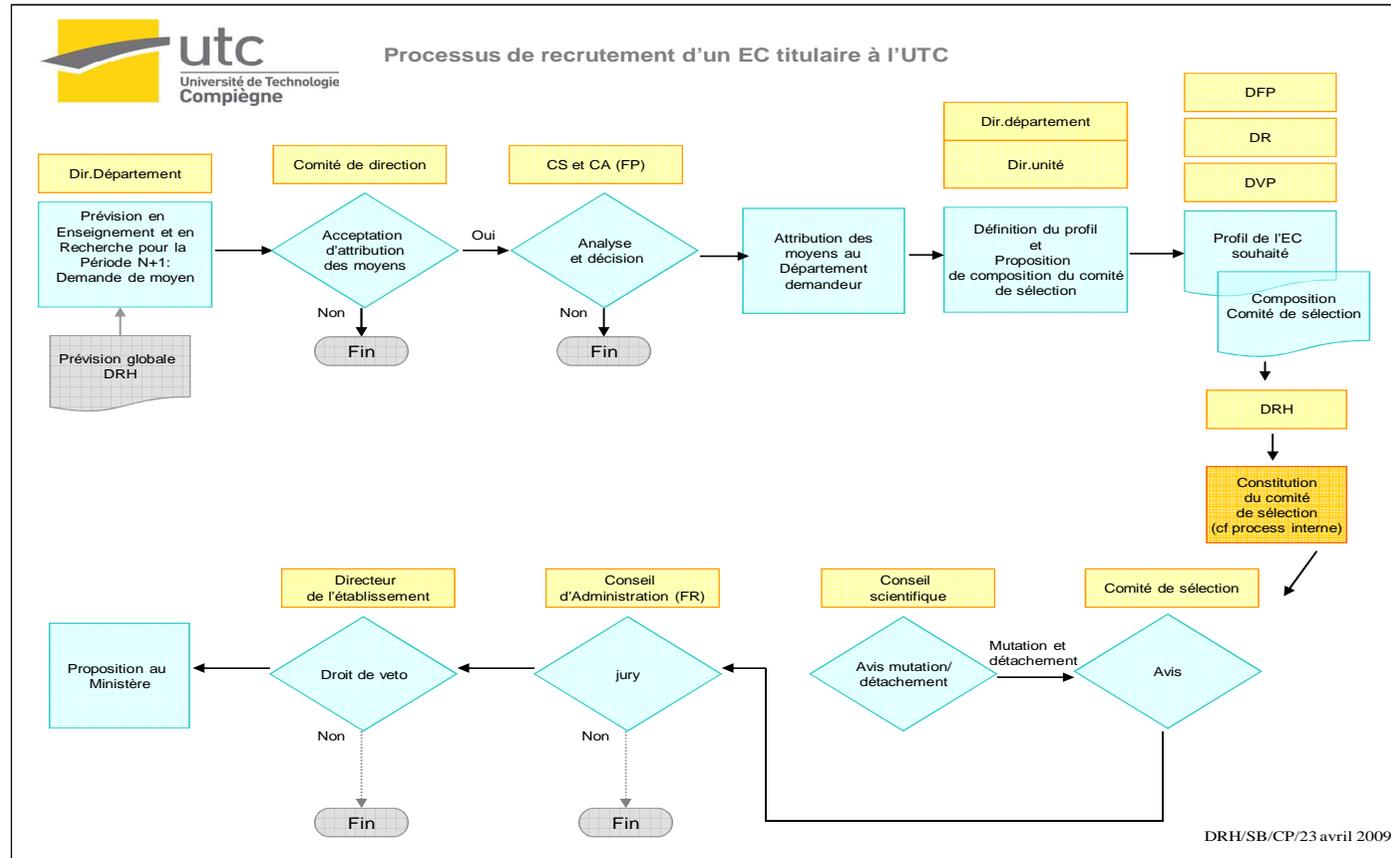
Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GRH

2009 processus recrutement EC titulaire



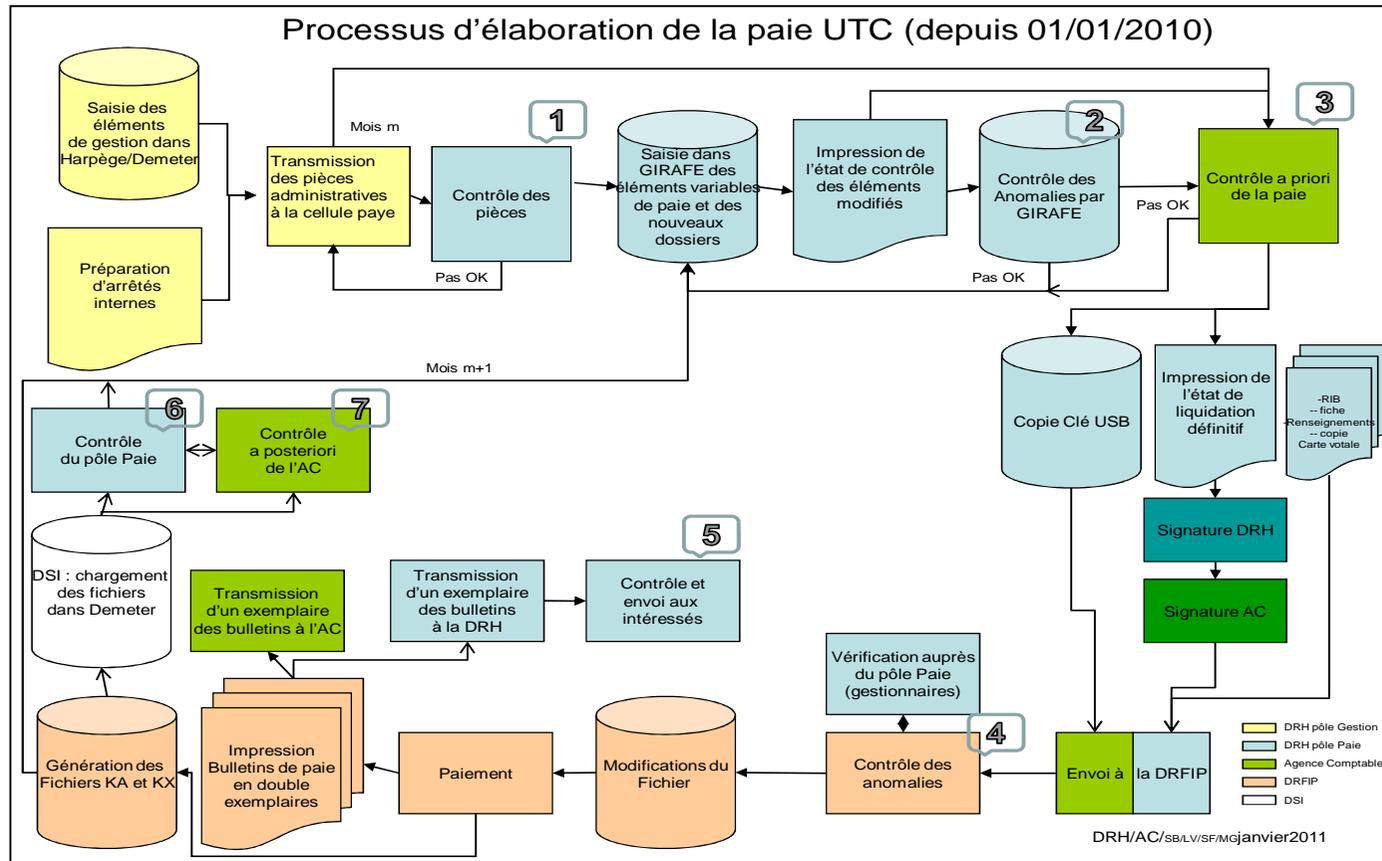
Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GRH

2010 processus de paie



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GRH

2010 questionnaire nouveaux arrivants

**UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE
COMPIÈGNE**

**Questionnaire concernant l'accueil
des nouveaux personnels à l'UTC**

Centre de Transfert - BP 60319 - 60203 COMPIÈGNE CEDEX
tél. 03 44 23 44 23 - www.utc.fr

A l'occasion de votre arrivée à l'UTC, nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire. Celui-ci ne sera utilisé que pour l'élaboration de données globales sur les conditions d'accueil des nouveaux personnels. Son contenu ne sera en aucun cas diffusé et restera au sein de la DRH.

Nom : _____ **Date de prise de fonctions à l'UTC :** _____
Prénom : _____ **Date de réponse au questionnaire :** _____

Questionnaire à renvoyer à la DRH - Centre de transfert

Les diverses présentations d'accueil vous ont-elles été :

suffisantes, pour démarrer mon activité à l'UTC
 insuffisantes, certains aspects n'ont pas été abordés, précisez lesquels : _____
 ne sait pas

L'organisation de ces présentations vous a-t-elle convenu [réparties sur plusieurs demi-journées] ?

oui
 non, pourquoi : _____

Si vous n'avez pas participé à ces présentations, quelles en ont été les raisons ?

oublié
 je connais déjà l'UTC
 impossible de me libérer aux heures et dates proposées
 le contenu ne m'a pas intéressé à priori
 autre, précisez : _____

Quelles seraient, pour vous, les améliorations à apporter à ce dispositif d'accueil ?

mode d'organisation : _____
 contenu : _____
 personnes à rencontrer : _____
 autre : _____
 aucune



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GRH, *les questions posées...*

Sabine BRAULE

- **réalisations ces 12 derniers mois :**

- paie : redéfinition d'un processus unique + constitution d'un fichier unique
- développement de l'information RH sur intranet : amélioration du service à l'individu
- développement des outils de pilotage RH : 2 enquêtes internes réalisées / départ et accueil des personnes

- **objectifs pour l'année à venir:**

- amélioration du service rendu à la communauté : orientations RH pour le quadriennal 2012-2015
- inscription dans le processus « HR Strategy », mise en œuvre concrète de la charte européenne du chercheur
- amélioration du contrôle de la paie, comme suite aux recommandations des CAC

- **impact sur les autres processus**

- enseignement et pédagogie : évaluation des EC© et GPEC
- recherche : idem
- valo-partenariats : recrutement des chercheurs contractuels et clarification des cumuls
- gouvernance : définition écrite des missions de chacun (directions et directeurs) et publication des organigrammes

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

- **Gestion financière et comptable**

(la DAF- l'AC- tous les services)

Solange BONNEAUD, Véronique BENOIT

Xavier FALLARD, Patricia BOULAY

↔ ***Orientations 1 et 2*** du projet de service 2007-2011

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC

2008 et 2009 : gestion des immobilisations

↔ **8 processus au total, dont :**

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uclouvain.be

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC 2009

exécution de la dépense – partie ordonnateur

UTC – Gestion financière et comptable

GFC1a- IMMEXDEP - V2 - 03.09

"Bonnes Pratiques"
GFC
IMMOS - EXECUTION DE LA DEPENSE - partie ordonnateur

mars 2009

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC 2009

exécution de la dépense – partie ordonnateur

GFC - IMMOS - exécution de la dépense - ordonnateur

GFC1a – IMMEXDEP – V2 – 03.09

Références d'entrée:

- *Projet de développement UTC 2008-2011 - Services centraux, CA UTC du 26.11.06 (actions B2.3, B1.5, B1.1, B2.1)*
- *CA UTC du 25.04.08 sur la gestion des immobilisations à l'UTC*

- **sujet:** le logigramme **GFC1a – IMMEXDEP – V2 – 03.09** décrit l'un des processus intervenant dans la gestion administrative, financière et comptable des biens matériels dont l'UTC est propriétaire. Il décrit précisément le processus d'achat des matériels, leur entrée dans l'inventaire et leur inscription au patrimoine de l'UTC.

Il contribue ainsi à l'alignement des pratiques de l'UTC sur les dispositions financières et comptables communément en vigueur sur le sujet, dans le secteur public comme dans le secteur privé.

objectifs:

A la fin de l'exercice financier 2008, les processus de gestion administrative, financière et comptable relatifs au achats de matériels n'étaient pas formalisés. L'UTC n'était pas en mesure de connaître la valeur de son patrimoine car les biens n'étaient ni inventoriés, ni valorisés tout au long de leur vie.

Les nouveaux processus sont applicables à compter de l'exercice 2009, l'objectif étant que 100% des matériels dont l'acquisition est effectuée au cours de l'année 2009 soient inscrits à l'inventaire de l'UTC selon les nouveaux processus mis en place.

Références de sortie:

bon de commande

attestation du service fait

fiche inventaire

mandat

bordereau attestant le service fait et ordre de payer

Conception : SGal/DF/AC - mars 2009

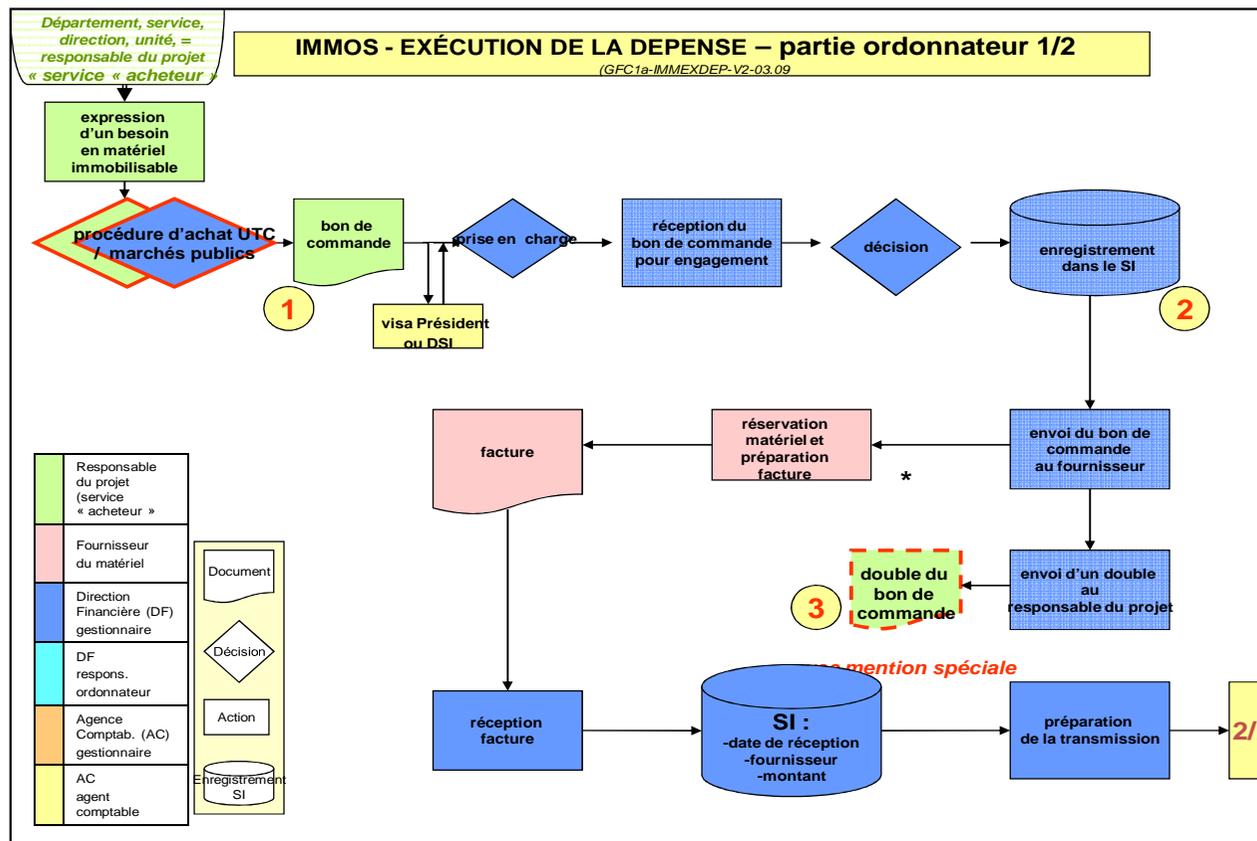
Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC 2009

exécution de la dépense – partie ordonnateur

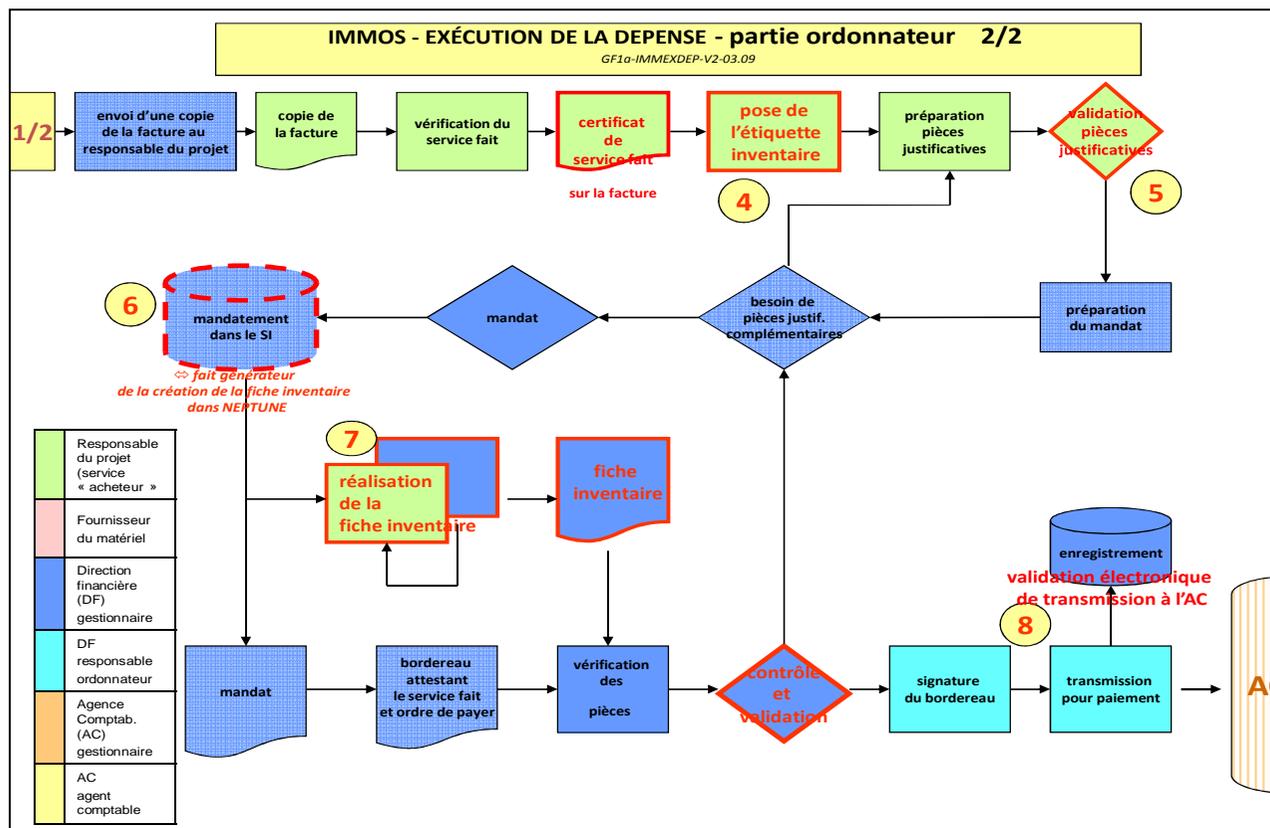


Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

GFC 2009

exécution de la dépense – partie ordonnateur



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

GFC1a- IMMEXDEP – V2 - 03.09

GESTION DES IMMOBILISATIONS UTC
IMMOS - EXÉCUTION DES DÉPENSES - partie ordonnateur
 1/2 et 2/2

GFC1a - IMMEXDEP - V2 - 03.09
1/1 et 2/2

mise à jour : mars 2009

SGal/DF/AC, mars 2009

Remarque préalable : dans l'objectif d'une plus grande efficacité, la réalisation concrète de certaines étapes du processus appelle une collaboration étroite de l'ensemble des services de l'ordonnateur - service « acheteur » et direction financière - qui interviennent conjointement et de manière complémentaire sur un même sujet. C'est le cas, par exemple, de la réalisation de la « fiche inventaire ».

1

Procédure d'achat

• **le besoin** : l'expression du besoin par le responsable du projet (département, unité, direction, service) est le fait générateur de toute dépense.

L'opération d'achat est déclenchée par le Service « acheteur », en étroite collaboration avec la Direction Financière (DF) de l'UTC - *Pôle dépenses/recettes/missions* - qui pourra l'aider dans la démarche.

• **avant d'émettre le bon de commande** : il est indispensable au Service « acheteur » de se référer à la *procédure d'achat* votée par le conseil d'administration de l'UTC pour y donner suite, qui indiquera si la *passation d'un marché public* est nécessaire.
(cf annexe 1/1a-b : procédure d'achat UTC, CA du 2 avril 2009)

2

Enregistrement dans le système d'information (SI) du bon de commande

La Direction Financière renseigne l'imputation comptable en fonction du type d'achat réalisé et de son montant.

Cette indication permettra ultérieurement au Service « acheteur », qui est en charge d'apposer l'étiquette d'inventaire sur le matériel à inventorier, de repérer s'il est nécessaire de le faire ou non.

Solange BONNEAUD
 DGS
 Directeurs et
 Chefs de service
 Fonctions supports

Mars 2011
 sollange.bonneaud@utc.fr



GFC 2009

exécution de la dépense – partie agent comptable

UTC – Gestion financière et comptable

GFC5-IMMCOMPT - V2 - 03.09

"Bonnes Pratiques" GFC
F
IMMOS - EXECUTION DE LA DEPENSE - partie agent comptable

mars 2009

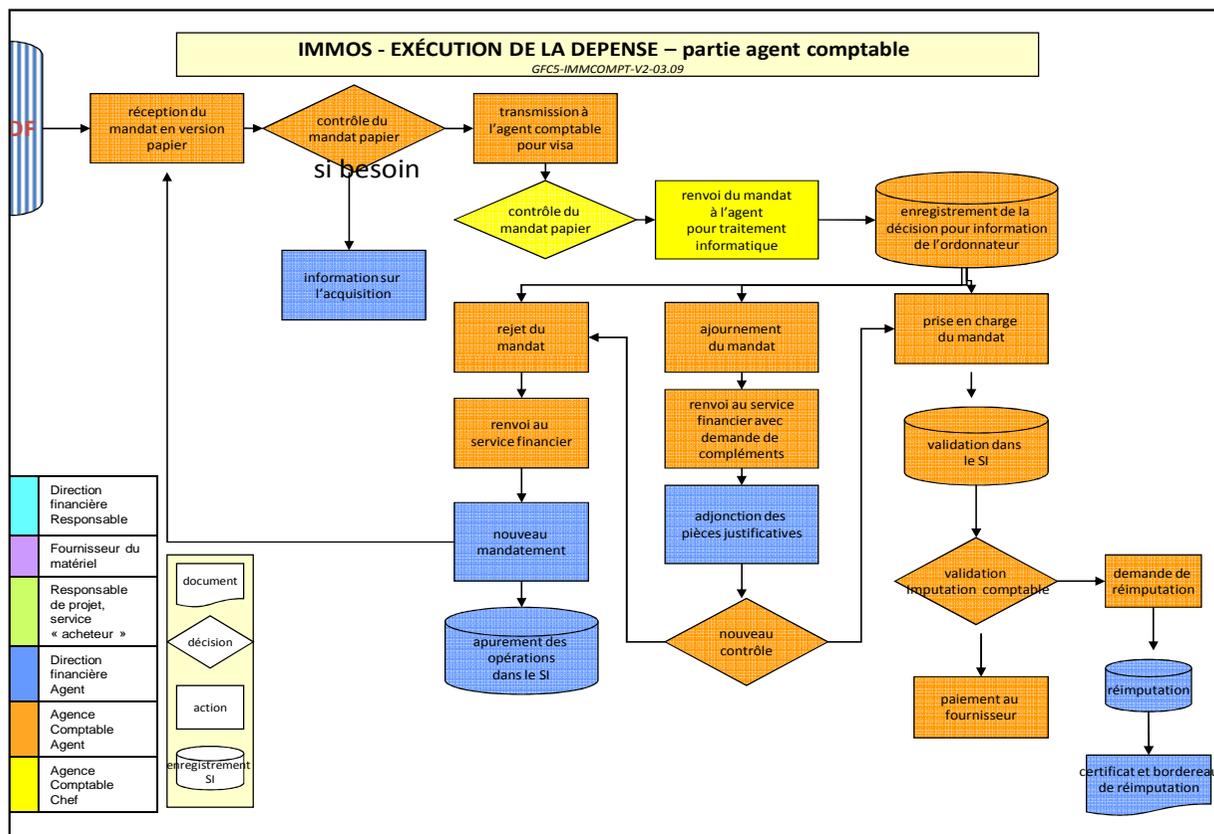
Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC 2009

exécution de la dépense – partie agent comptable



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC 2010 frais de déplacement - missions

UTC – Gestion financière et comptable

GFC 6 – MISSIONS – V1 - 09.10

"Bonnes Pratiques" GFC – Frais de déplacements – missions

juillet 2010

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC

2010 frais de déplacement - missions

GFC – FRAIS DE DÉPLACEMENTS – MISSIONS

GFC6 –MISSIONS–V1–09.10

Références d'entrée:

- *Projet de développement UTC 2008-2011 - Services centraux, CA UTC du 26.11.06 (actions)*

• sujet :

le logigramme **GFC 6 – MISSIONS – V1 – 09.10** décrit le processus administratif, financier et comptable de remboursement des frais de déplacements et de missions aux personnels de l'UTC ainsi qu'à toutes les personnes – étudiants, invités – contribuant à la réalisation des missions de formation, de recherche et de valorisation.

Il participe à la formalisation en cours de l'ensemble des pratiques de gestion à l'UTC, contribuant pour sa part à la mise en place d'une démarche qualité de type *amélioration continue des pratiques* ainsi qu'à la sûreté des processus en vigueur.

• objectifs:

Jusqu'en juin 2010, les processus de gestion administrative, financière et comptable relatifs au traitement des frais de déplacements et de missions étaient insuffisamment formalisés. De plus, ce sujet faisait l'objet de nombreux mécontentements des missionnaires, aux motifs de délais de remboursement réputés être trop longs et de procédures inutilement surchargées.

C'est la raison pour laquelle, outre la formalisation et le simplification des opérations réalisées, les deux services – DAF et AC – s'engagent sur l'objectif qualité suivant:

procéder au remboursement des états de frais dans un délai maximal d'1 mois à partir de l'enregistrement du dossier complet à la DAF.

Références de sortie:



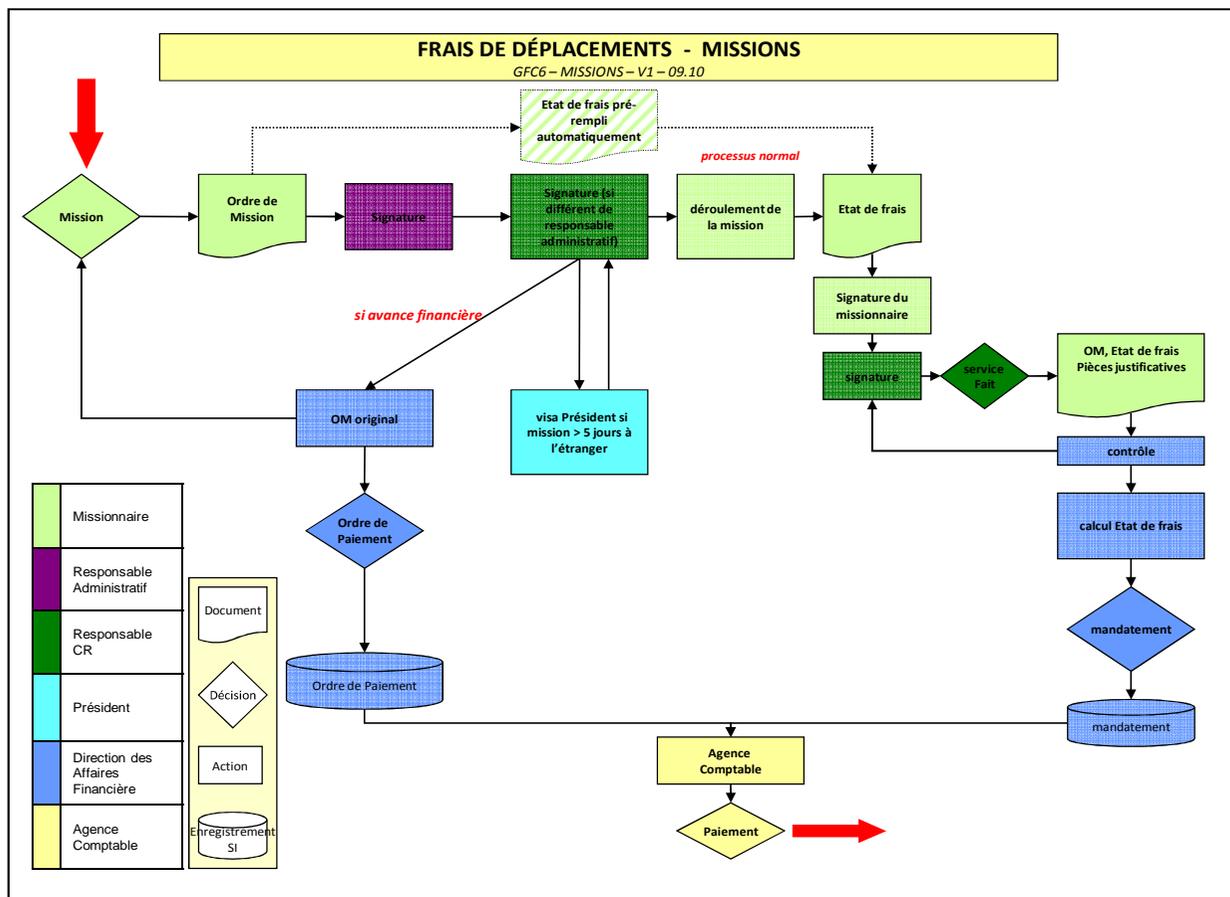
Conception : DGS/DAF/AC - juillet 2010

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC 2010 frais de déplacement - missions



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

GFC, les questions posées...

Solange BONNEAUD, Véronique BENOIT

Xavier FALLARD, Patricia BOULAY

• réalisations ces 12 derniers mois :

- -> efficacité :
 - déplacements/missions
 - SIFAC
 - décomposition du budget UTC, 1^{er} niveau
 - paie : AC et DAF
- -> efficacité :
 - SIFAC
- -> qualité du service rendu :
 - déplacements/missions

• objectifs pour l'année à venir:

- -> efficacité :
 - poursuite du travail sur le budget UTC, 2^{ème} niveau
 - consolidation fondation et Uteam
 - lancement de la comptabilité analytique
 - immobilisations, 8 processus (DAF et AC)
 - réingénierie des recettes (DAF et AC)
- -> efficacité :
 - réingénierie des recettes (DAF et AC)
 - lancement de la comptabilité analytique
- -> qualité du service rendu :
 - construction budgétaire
 - SIFAC, interface web

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

• impact sur les autres processus

- paie : avec DRH et DSI

- **assistance au pilotage – contrôle de gestion**
(Pôle pil-cdg, Catherine DANDREA)

↔ **Orientation 1** du projet de service 2007-2011

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

pilotage-cdg

2010 tableaux de bord financiers (en cours)



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

pilotage-cdg

2010 tableaux de bord financiers (en cours)

Sommaire		
TB1 - Exécution Budgétaire	TB2 - Suivis LOLF	TB3 - Trésorerie
<p>UTC Niveau ordonnateur</p> <p>Compte de résultat</p> <ul style="list-style-type: none"> Compte de résultat prévisionnel Compte d'exploitation trimestriel <p>Recettes - subventions et ressources propres</p> <p>Dépenses</p> <ul style="list-style-type: none"> Dépenses globales (MS, Forcst, hors MS, inv) Fonctionnement / Mission Substantielle <ul style="list-style-type: none"> Consommation des emplois Salaires et primes Vacances et heures complémentaires d'enseignement Fonctionnement (hors MS, hors RA) par UB Fonctionnement / Missions et réceptions Investissement <p>UTC Niveau UB</p> <p>Dépenses par UB (Forcst, MS, Forcst, hors MS, inv)</p> <p>(dont RA, dont frais annexes)</p> <ul style="list-style-type: none"> UB 2 - Présidence UB 3 - Direction générale des Services UB 4 - BU/TC UB 5 - Formation Continue UB 6 - Direction de la Formation et le Pédagogie UB 7 - Direction de la Recherche UB 8 - Direction Valorisation et Partenariat UB A - Gère des Systèmes Urbains UB B - Gère Belgique UB C - Gère des Procédés UB D - Gère Informatique UB M - Gère Maintenance UB P - Gère Substantielle UB S - Gère des Systèmes Militaires UB T - Technologie et Sciences de l'Humain <p>UTC Niveau Fondation</p> <p>Recettes et dépenses</p>	<p>Formation</p> <p>Étudiants inscrits depuis ACE</p> <p>Enseignements ouverts</p> <p>Charges d'enseignement</p> <p>Recherche et valorisation</p> <p>Recherche partenariale</p> <ul style="list-style-type: none"> Revenus contrats signés <p>Recherche subventionnée</p> <ul style="list-style-type: none"> Revenus contrats signés Recettes et dépenses sur RA, sociétés subventionnées <p>Brevets</p> <p>Pilotage et support du programme</p> <p>Vie étudiante</p>	<p>Exercice en cours</p> <p>Plan prévisionnel - graphes</p> <p>Plan prévisionnel - données chiffrées</p> <p>compartif rétroactif / prévision</p> <p>Historique depuis 2004</p> <p>Graphique de trésorerie</p> <p>Prévision Plans Immobiliers 2011 à 2015</p> <p>Plan prévisionnel de 2011 à 2015</p>


 DGS - Pôle Assistance au Pilotage et Contrôle de Gestion - C. Dandréa et G. Rémy

GAIN N° 10/02/2011

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

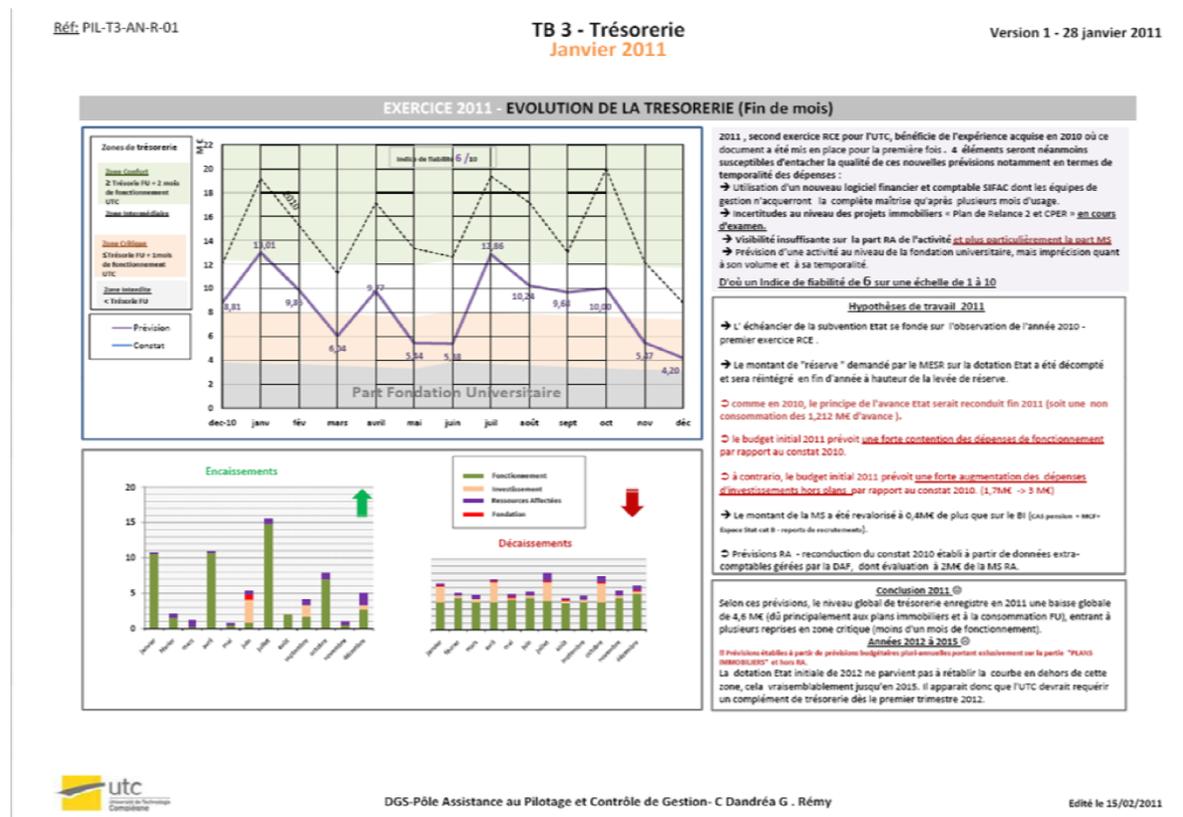
Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

pilotage-cdg

2010 tableaux de bord financiers (en cours)

Trésorerie prévisionnelle UTC infra-annuelle



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Pilotage, contrôle de gestion

les questions posées...

Catherine DANDREA

- **réalisations ces 12 derniers mois :**
 - -> efficacité :
 - construction des suivis d'exécution budgétaire, global et par UB, par champs sélectionnés
 - historique des dépenses chapitres 60, 61 et 62 , RA et hors RA de 2006 à 2010
 - suivis des dotations ministérielles dont SYMPA
 - construction des plans de trésorerie infra et supra annuelles
 - lancement des travaux d'analyse des coûts complets recherche
 - suivis masse salariale, volet cdg
 - -> efficience :
 - historique des dépenses chapitres 60, 61 et 62 , RA et hors RA de 2006 à 2010
 - lancement des travaux d'analyse des coûts complets recherche
 - -> qualité du service rendu :
 - construction (en cours) du fascicule de pilotage -cdg UTC
- **objectifs pour l'année à venir:**
 - -> efficacité :
 - contribution à mise en cohérence SIFAC
 - analyse des coûts complets recherche et formation
 - suivis masse salariale et ETPT, volet cdg (suite)
 - réingénierie des recettes (DAF et AC)
 - -> efficience :
 - réingénierie des recettes (DAF et AC)
 - lancement comptabilité analytique
 - -> qualité du service rendu :
 - SIFAC, interface web ; dispositif de communication des travaux
- **impact sur les autres processus**
 - masse salariale et ETPT : avec DRH, AC, DAF, DSI

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

- **affaires générales et juridiques**

(SAGJ, Marie ANDROUIN, Aurélie GERMONPREZ)

⇔ **Orientation 2** du projet de service 2007-2011

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

Affaires Générales et Juridiques

2010 accueil des stagiaires**Comment faire pour accueillir un stagiaire?****Références d'entrée**

- Projet de développement UTC 2008-2011 – Services centraux, CA UTC du 26.11.06 (action B4)

• Sujet :

Le logigramme « Comment faire pour accueillir un stagiaire? » décrit le processus à mettre en œuvre lorsqu'une personne souhaite accueillir un stagiaire au sein de son service ou de son laboratoire.

• Objectifs :

Le but de ce logigramme est de clarifier les démarches à entreprendre et que toute convention de stage soit visée par le Service des Affaires Générales et Juridiques avant sa signature par le Directeur de l'UTC, seul habilité à signer une convention.

Références de sortie :

Personne en charge du dossier au SAGJ : Jean-Baptiste CORNETTE

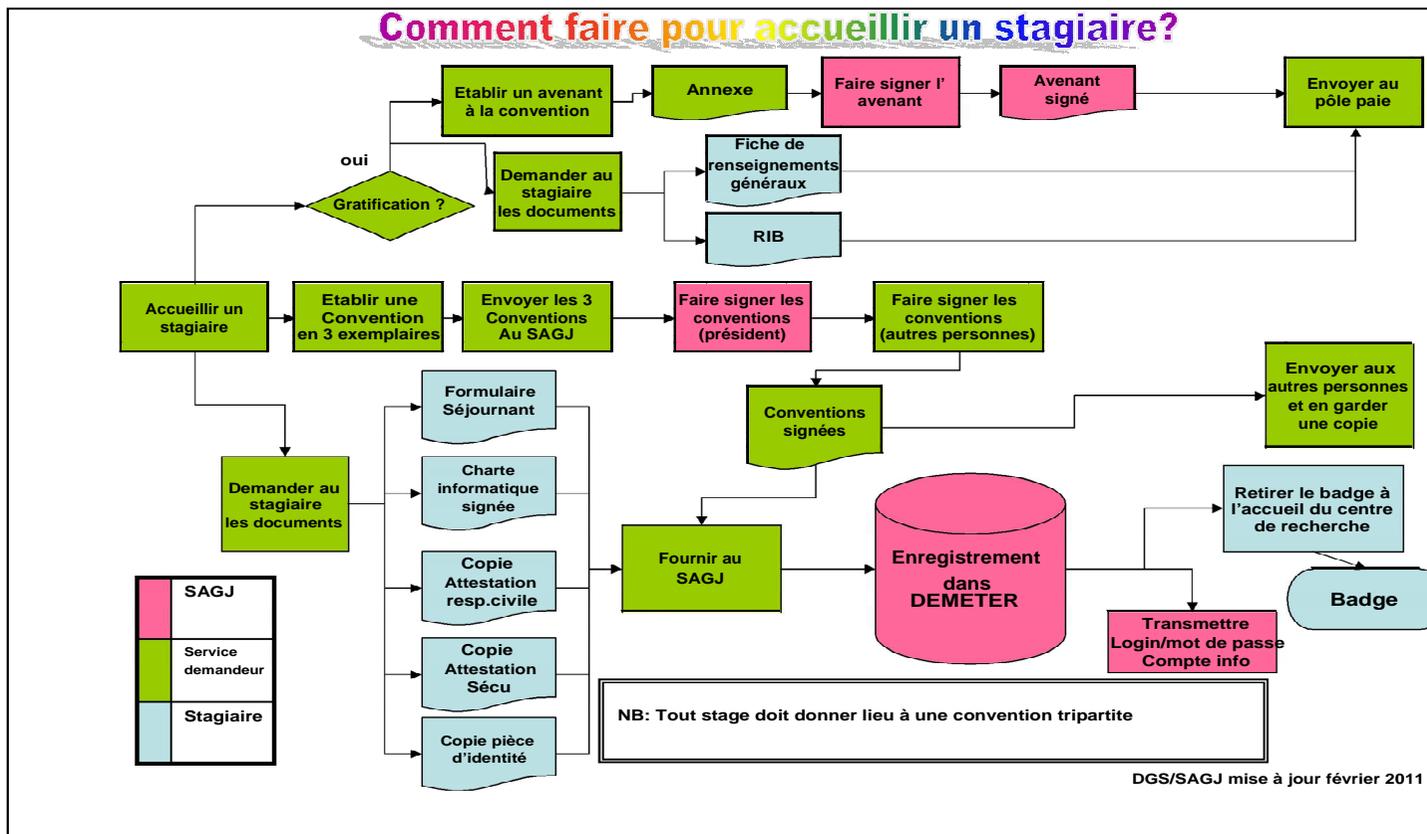
Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

Affaires Générales et Juridiques

2010 accueil des stagiaires



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf

Affaires générales et juridiques,

les questions posées...

- réalisations ces 12 derniers mois ou en cours :
 - -> efficacité : affichage des informations sur le site intranet de l'établissement (arrêtés de délégation, calendrier universitaire...), indication des dates de conseil d'administration,
 - -> efficience : mise en place du règlement intérieur de l'UTC partie hygiène et sécurité, soutien aux services, (procédure stages, mise en place de la commission des doctorants contractuels) suivi des enquêtes institutionnelles
 - -> qualité du service rendu : mise en ligne des comptes-rendus du comité de Direction dans un délai raisonnable, définition d'une procédure de déclaration des accidents du travail des étudiants (en cours), définition de processus (comment accueillir un stagiaire, comment rédiger un arrêté) diffusion de processus : renouvellement des fonctions de directeur de département, comment accueillir un stagiaire (en cours)
- objectifs pour l'année à venir:
 - -> efficacité : améliorer la diffusion et l'accès aux informations (réseau juridique, mise en place d'une base de données "conventions" qui permet l'accès aux conventions)
 - -> efficience : mener un travail sur la décision administrative afin de prévenir le risque de contentieux (mentions obligatoires par exemple) - améliorer l'affichage et la publicité des décisions (mise en place d'un recueil par exemple) - améliorer les statuts de l'UTC (qualité réglementaire)
 - -> qualité du service rendu :
- impact sur les autres processus
 - paie : avec DRH et DSI : ???

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

- **gestion du patrimoine immobilier**
(la DPL, Sébastien BRIGLIADORI)

↔ **Orientation 4** du projet de service 2007-2011

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

DPL

2009

2010 Management de la qualité



MANAGEMENT DE LA QUALITE

Direction du patrimoine et de la logistique

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utc.fr

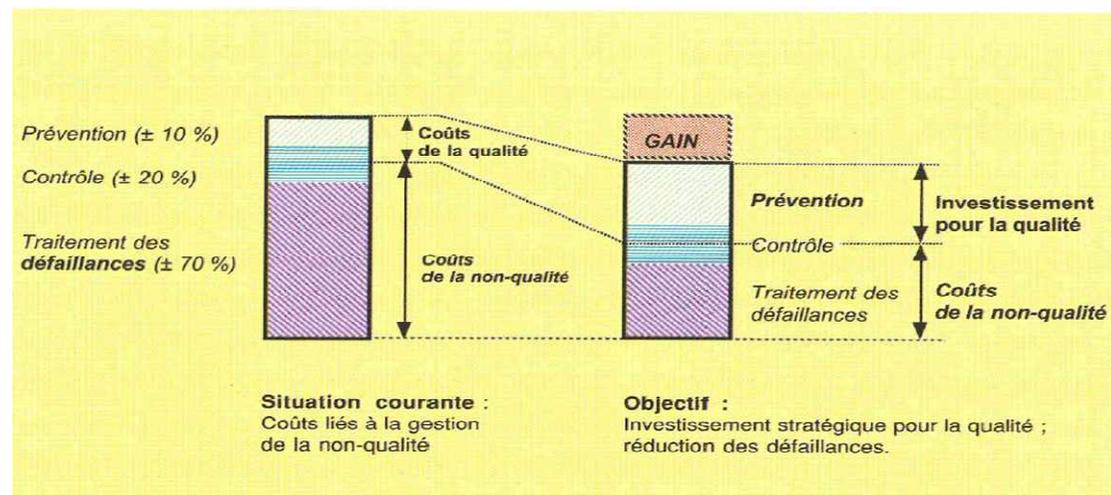
Présentation CODIR du 8 mars 2011

DPL

2009

2010 Management de la qualité

Enjeu de la qualité



- La majorité des sinistres et gaspillages interviennent lors de de la réalisation. Un contrôle qualité rigoureux en amont nous permet d'éviter les sinistres.
- **Investir dans la qualité de la conception**, de la programmation, du management et de la maîtrise d'œuvre améliore nettement la qualité, ce qui permet de dégager un gain financier.

Direction du patrimoine et de la logistique

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

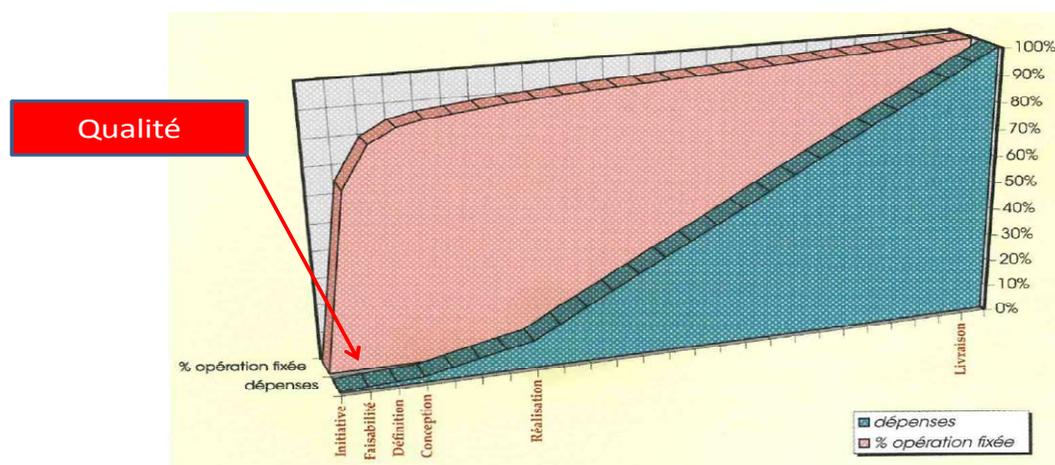
Présentation CODIR du 8 mars 2011

DPL

2009

2010 Management de la qualité

La qualité en début d'opération



- La phase amont de l'opération est négligeable en terme financier mais essentielle en terme de qualité – 80 à 85 % du projet est défini en matière de fonctionnement, d'exigences techniques et économiques.

Direction du patrimoine et de la logistique

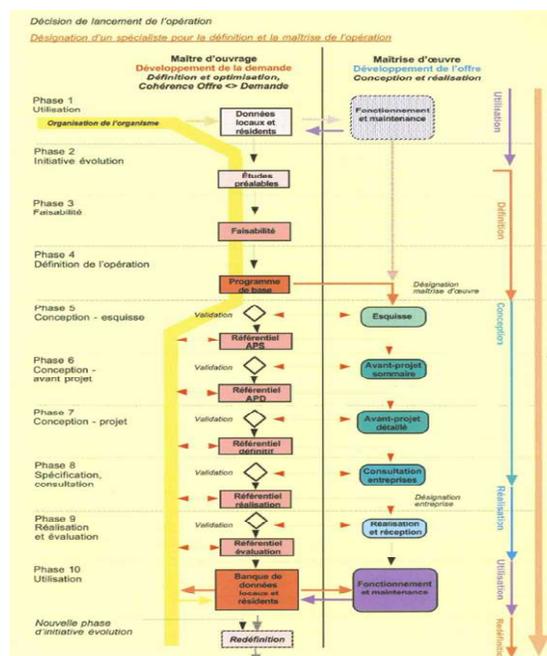
Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

DPL 2009 2010 Management de la qualité

Processus qualité – construction / réhabilitation



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

- **Gestion des systèmes informatiques**

(la DSI, Harry CLAISSE)

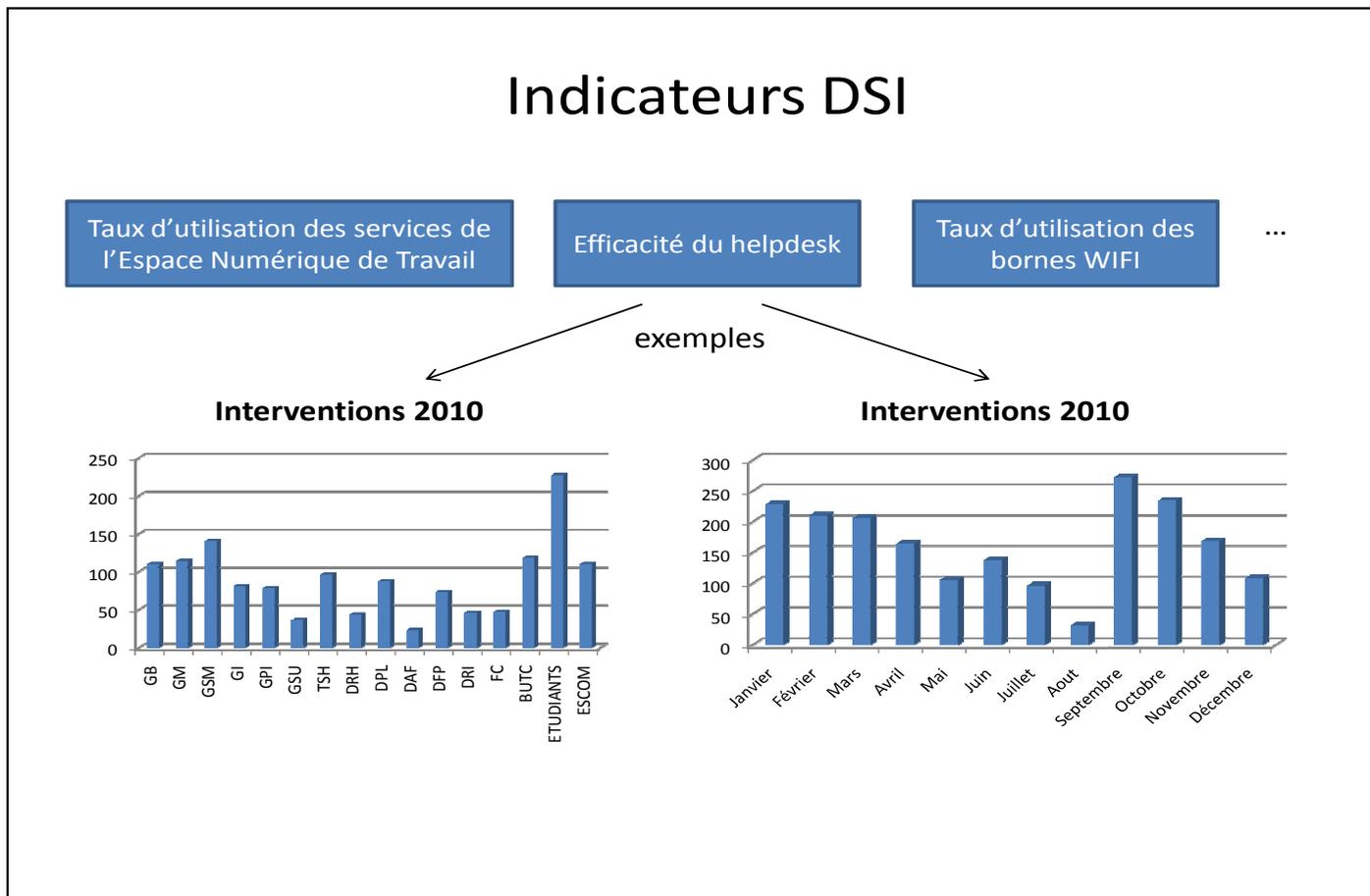
⇔ ***Orientation 4*** du projet de service 2007-2011

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uclouvain.be

Présentation CODIR du 8 mars 2011

DSI 2009



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

DSI 2010

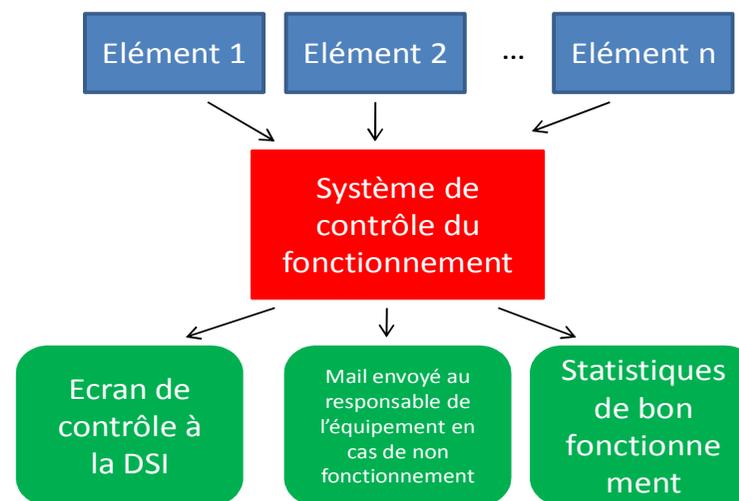
Amélioration du contrôle de fonctionnement des services/équipements informatiques

Éléments contrôlés :

- Equipements :
 - Serveurs,
 - Matériels réseaux,
 - Contrôle d'accès,
 - Téléphonie,...
- Services :
 - Messagerie, Web,...
 - DNS, DHCP, VPN, ...
- Applicatifs :
 - SIFAC,
 - Harpège (RH),
 - Demeter, ...

-Plus de 500 éléments surveillés

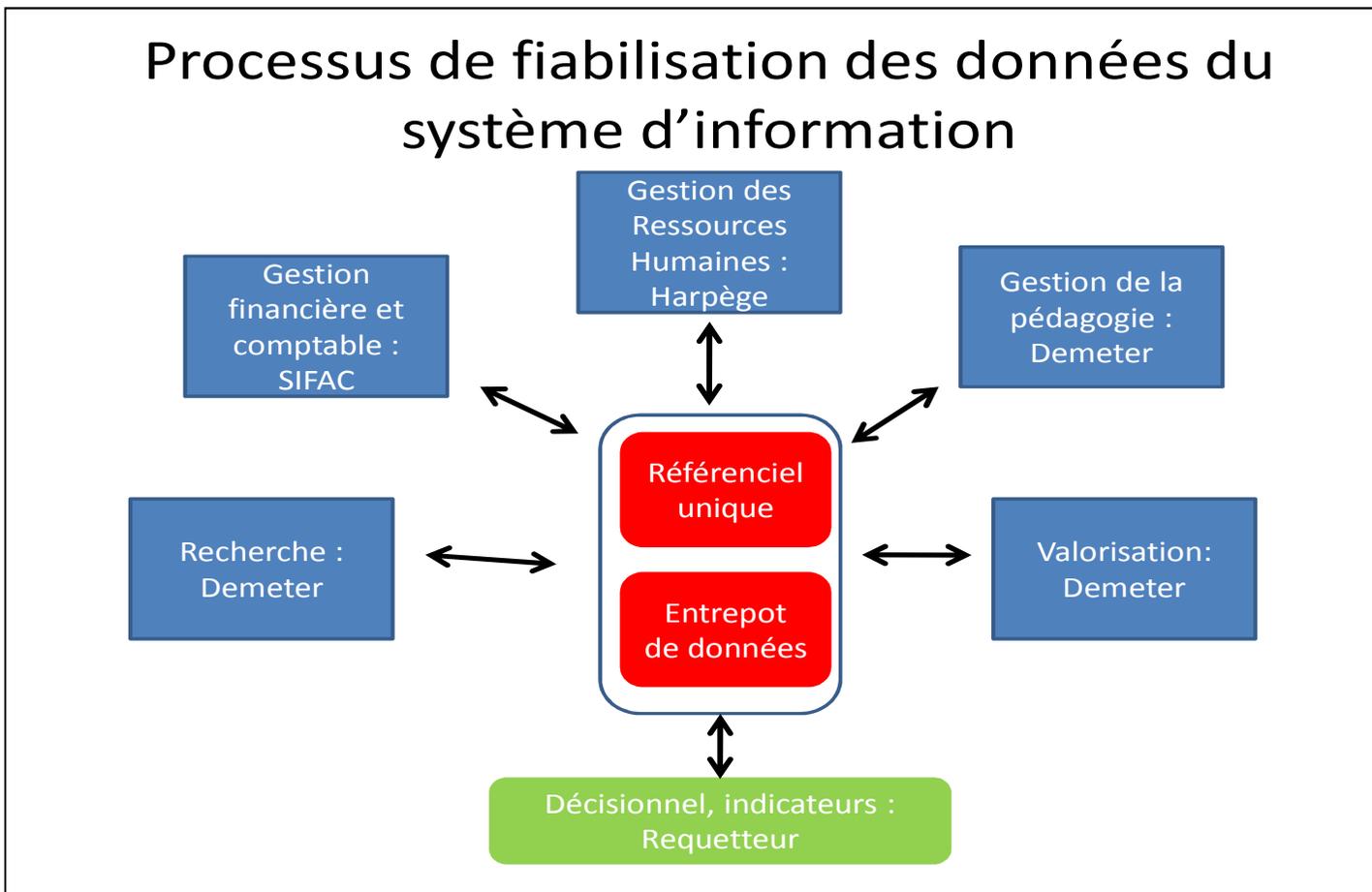
Processus :



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

DSI 2010



Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

DSI, les questions posées...

Harry CLAISSE

réalisations ces 12 derniers mois :

-> efficacité :

- Déploiement de SIFAC
- Espace Numérique de Travail
- Paye à façon
- Site de candidatures spontanées
- Programme de gestion du CET
- Logiciel de formation
- Vacation formation continue
- Export cours format ORI/OAI

-> efficience :

- Centralisation des accès au numérique (ENT)
- Automatisation bilan social

-> qualité du service rendu :

- Amélioration des processus

objectifs pour l'année à venir:

-> efficacité :

- Base de données entreprises centralisées
- Développement interface Sifac
- Développement logiciel médecine UTC
- Amélioration interfaçage stages, observatoire des métiers
- Sécurisation des données

-> efficience :

- Centralisation des informations
- Amélioration des processus métiers

-> qualité du service rendu :

- Fiabilité des données

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011

sollange.bonneaud@utcf

impact sur les autres processus

Base de données : recherche, valorisation, pédagogie, ...

Présentation CODIR du 8 mars 2011

ses faiblesses aujourd'hui...

- la démarche est **structurellement fragile**, reposant encore aujourd'hui sur la volonté affirmée des responsables concernés d'y contribuer
- faute de ressources humaines dédiées, les avancées sont **toujours tributaires des contraintes quotidiennes** de gestion qui s'imposent, de plus en plus lourdes, particulièrement en 2010
- la **démarche d'autoévaluation est insuffisamment construite et intégrée**, les retours d'information récurrents insuffisamment organisés

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011

L'avenir de la démarche qualité dans les fonctions supports de l'UTC...

**1. elle a vocation à trouver toute sa place dans
la généralisation du dispositif d'assurance qualité à l'UTC**

2. l'objectif à viser:

- passer d'une démarche de conformité à
une démarche d'auto-évaluation et d'amélioration continue,
en privilégiant la dimension « *service rendu à l'utilisateur* »,
la qualité perçue.

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@utcf

Présentation CODIR du 8 mars 2011

Merci pour votre attention...

Solange BONNEAUD
DGS
Directeurs et
Chefs de service
Fonctions supports

Mars 2011
sollange.bonneaud@uqf.fr

Présentation CODIR du 8 mars 2011