

GT-Admin

Séance #7

GT-Admin

12 mars 2024

1. Introduction
2. 14h00 – Information VPT - Voyages
3. 14h15 – Point sur les travaux du GT-Admin / Discussion libre



Information VPT - Voyages



**Voyages
-
GT admin**

VPT

Prestataires de voyages

Trains nationaux

- CFF

Avion

- Kuoni BT

Trains internationaux

- CFF
- Trainline
- Transports lausannois

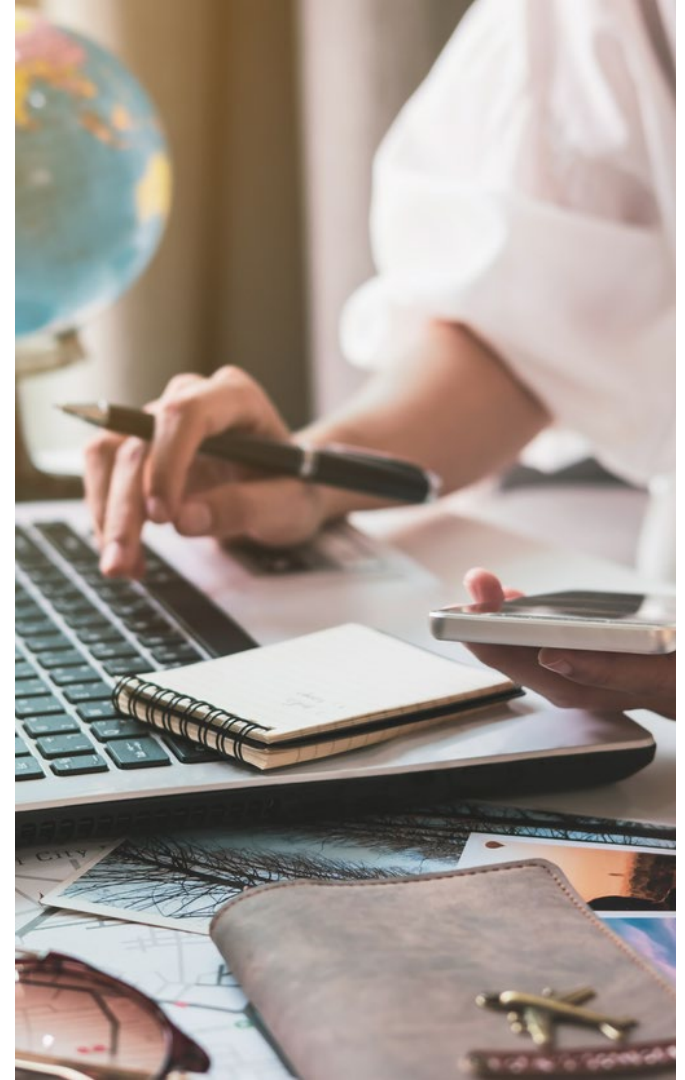
Hôtel

- Kuoni BT
- Toutes autres plateformes



Constat actuel

- Une agence de voyages centrale pour les vols en avion
- Manque de clarté pour les utilisatrices et utilisateurs
- Des processus qui changent



- Support accru chez Kuoni
- Recrutement support VPT
- Communication pour le cas des travel arrangers
- Développement du Online Booking Tool
- Clarification trains
- Documenter les problématiques par des captures d'écran (mobilite@epfl.ch)



- Procédures et problèmes de réservation : mobilite@epfl.ch
- Demandes d'exception aux Directives voyages : commission.voyages@epfl.ch
- Assistance technique concernant la demande de déplacement : 1234@epfl.ch
- Remboursement des frais : sf@epfl.ch



Merci !



Point sur les travaux du GT-Admin / Discussion libre

Participation séance VPO O-R3 – Optimisation Processus



Note de synthèse GT-Admin des propositions des groupes de travail communiquée à la VPO en préparation de la séance VPO sur l'optimisation des processus VPO pour 2024

MERCI !

F-GT-ADMIN | 5. Séance VPO O-R3-Optimisation des processus VPO. Microsoft Teams

EPFL

GT-Admin

Note de synthèse sur l'optimisation des processus EPFL

Participation du GT-Admin à la séance VPO O-R3 du 2 février 2024 sur l'optimisation des processus VPO

Contexte

- Suite à un sondage réalisé en septembre 2023 sur l'optimisation des processus administratifs de l'EPFL, en préparation de la première séance du GT-Admin nouvellement constitué (GT-Admin - Vice-présidences - EPFL), 4 groupes de travail ont été formés avec les membres du GT-Admin afin d'approfondir la réflexion sur les thèmes : Communication du GT-Admin, Formation et accueil des assistantes, Gestion du courrier et organisation des événements, Processus et problématiques organisationnelles
- Les groupes de travail se sont réunis à 2 reprises entre novembre 2023 et janvier 2024 ; leurs travaux sont en cours et leurs recommandations restent à prioriser et finaliser avant communication finale aux VP concernées en avril 2024
- Les sujets présentés ci-après constituent une synthèse intermédiaire des thèmes et propositions identifiés par le GT-Admin, non exhaustive (hors sujets spécifiques VPF/VPT/PA) et néanmoins pertinente pour la VPO en support de ses réflexions 2024 pour l'optimisation de ses processus et services

I. Processus et problématiques organisationnelles généraux

#	Sujet	Constatations / Propositions
1.1	Amélioration de la communication avec les services centraux	<ul style="list-style-type: none"> Préciser l'utilisation des canaux afin d'avoir une réponse rapidement (exemple : 1234 vs. sl@epfl.ch ou absences@epfl.ch) ? Donner plus de transparence pour les workflows : qui sont les responsables ? chez qui part la demande. Exemples : processus de création fournisseurs, demandes de travaux, mutation assez longs ; qui est responsable de la tâche (souvent plusieurs approbateurs et domaines concernés). Améliorer la qualité des réponses : renvoi vers une directive mais pas de réponse précise ; être plus clair sur les actions à entreprendre par l'utilisateur. Proposer une ligne téléphonique / contact par téléphone / mettre en place un annuaire par service pour éviter un support trop impersonnel.

Vice-présidence pour les finances

1

26 janvier 2024

EPFL

GT-Admin

1.2	Gestion des factures et des réceptions	<ul style="list-style-type: none"> Clarifier l'utilisation et la visibilité des "Zones de commentaires" sur certains formulaires : les commentaires ne sont pas forcément pris en compte lors du traitement du workflow. Les rendre visibles dans les notifications. Améliorer la gestion des réceptions : rendre obligatoire la réception avant de payer la facture. La réception passe forcément faite dans Calypso et l'assistante passe beaucoup de temps à se renseigner pour savoir si l'équipement a bien été reçu avant de valider la facture. Améliorer l'échange d'information entre VM et Calypso : lors la réception VM avec Calypso et avec le paiement des factures.
1.3	Amélioration de la communication entre les différents services centraux sans triangulation avec le labo et son assistante (en particulier : REG, TO, RH, Ecoles doctorales et RH avec tout autre service)	<ul style="list-style-type: none"> Engagement post-doc ou doctorant : les RH passent par l'assistante pour toute demande de documents au lieu de traiter directement avec le doctorant (diplômes). En recherche lorsque le collaborateur est engagé, la relation avec les RH est directe. Les RH pourraient s'adresser directement au collaborateur plutôt que de passer par l'assistante, en mettant en copie l'assistante. Collaborateur qui commence la mois du mois : confirmer qu'il est possible de faire un paiement de salaire exceptionnel avec document personnel. Mieux responsabiliser les doctorants dans leurs démarches administratives (ouverture de compte bancaire, etc.) Bien souligner l'importance du personnel file : pas de possibilité d'ouverture de compte bancaire si pas de logo commandé.

EPFL

GT-Admin

II. Gestion du courrier et des événements		
#	Sujet	Constatations / Propositions
2.1	Déplacement à la poste d'Ecublens et rôle des concierges	<ul style="list-style-type: none"> Prioriser les règles de déplacement à la poste d'Ecublens : log de temps / notes de frais Preciser le rôle des concierges dans l'envoi et la réception de colle et l'utilisation des boîtes de courrier (ex. dépôt de colle sur la boîte aux lettres qui est une pratique observée pour certains groupes et pas d'autres).
2.2	Automates La Poste	<ul style="list-style-type: none"> Preciser la procédure pour utiliser les automates La Poste en base du logiciel concerné, ou s'invoque ? pour quels types de colle ? Quel est s'invoque obligatoirement avec un compte personnel ? Pourquoi ne peut-on pas utiliser un compte professionnel d'un(e) ? Preciser les procédures pour l'envoi de documents : colle à sécher / formulaires complètes à remplir et préciser les fournisseurs à disposition Mettre en place un lieu centralisé de réception des colle (EPFL/EPFL) ou utiliser les machines comme point central de réception Preciser les règles de gestion des colle spécifiques nécessitant le respect de la chaîne du froid, et l'indiquer pas que le colle soit être mis au froid, quelle est la procédure interne pour l'envoi (insérer des procédures des laboratoires) ? Preciser les règles d'organisation de colis/crossants : les priorités ne sont elles au niveau des prestataires pour moins de 10 personnes des assistantes finissent par acheter et organiser elles-mêmes
2.3	Envoi et réception de colle	
2.4	Restauration	

Vice-présidence pour les finances

1

26 janvier 2024

Participation à la journée OR-3 VPO – Optimisation des processus VPO

Processus	Action	Titre action	Effort	Impact	
P10	A1	Modernisation "Summary sheet" - Validation preuve du besoin auprès des parties prenantes / validation budget Dès 1MCHF: Montant à valider	B	M	
	Gestion des appels d'offres	A2	Exploitation outil l'valua-RFX et contrats (Digitalisation appels d'offres, suivi dépenses/respect montant adjugé, KPI dashboard)	B	H
		A3	Signatures: Mise à jour directive 5.1.1 (VPF) + adaptation Summary sheet	M	M
		A4	Augmentation des ressources	B	M
P2	A1	Groupe de travail élabore liste des bonnes pratiques (4-5 pers. adm. qui ont l'expérience)	B	H	
	Gestion de la restauration	A2	Préparation d'un vade mecum (page web)	M	H
		A3	Base de données qui contient: - Offre des différents traiteurs - Catalogue illustré	H	H
		A4	Mise en ligne sur page: RESCO + Mediacom + GT-admin	B	H
		A5	Démonstration/dégustation annuelle pour un groupe de 10 personnes du GT-admin	M	H
		A6	Vérification par RESCO QA auprès des traiteurs	B	H
		A7	Directive priorité sur l'utilisation des traiteurs du campus	M	H
P4	A1	Revoir la procédure RH de 50 pages: éditer un quick guide	M	M	
	Processus de mutation RH	A2	Clarifier les étapes dans l'outil IT: intégrer dans l'outil la visibilité sur les étapes passées et futures	M	M
		A3	Mieux indiquer les motifs de refus	B	M
		A4	Vérifier qui est informé du refus de la demande	B	M
P5	A1	Ajouter des tuiles dans support.epfl.ch pour ajouter les éléments manquants (Annonce d'événement pour Mediacom, "Remonter" la partie Exploitation des bâtiments à la 1e page etc..)	B	M	
	Exploitation des infrastructures	A2	Depuis la home page du site de l'EPFL, il faudrait un lien sur support.epfl.ch	B	B
		A3	Identifier les mots clés que les gens pourraient utiliser pour contacter les supports, et s'assurer que le moteur de recherche retourne les bons sites en premier	B	H
		A4	Créer des liens entre les systèmes d'information qui gèrent des demandes de support (Servicenow, Cristal, Jira...) permettre à un service de transmettre une demande dans le système de ticket d'un autre service (eg. démenagement --> dépannage)	H	H
		A5	Un point de contact unique pour l'utilisateur pour toutes ses demandes et leur suivi (retrouver les demandes sur le même portail). Le fait qu'en arrière-plan il soit utile d'avoir un suivi des stocks, des commandes etc, n'est pas utile pour l'utilisateur. Lui il a envie de voir toutes ses demandes, de les suivre, les relancer etc, à un seul endroit	M	H
P7	A1	La projection des soldes apparaisse dans la demande ou bien avoir un lien qui ouvre le gestionnaire d'absence	B	H	
	Gestion des absences	A2	Pour les CDD, avoir la projection de soldes jusqu'à la fin du contrat ou fin du contrat et fin d'année.	B	H
		A3	Lors d'annonce d'heures supplémentaires, il faut uniquement incrémenter le compteur HS et non une répartition sur le compte des heures d'appoint et HS	B	M
		A4	Lors d'une annonce HS à cheval sur deux jours, pouvoir faire une seule annonce. aujourd'hui il faut en faire une par jour.	B	H
		A5	Remettre de l'ergonomie dans l'application.	M	H
		A6	pour les temps partiels, suivi des absences et pour les muti-rattachement. Souplesse dans la granularité.	B	H
		A7	Faire que les demandes de vacances ou d'heures soient envoyées qu'une fois la mise à jour des compteurs réalisées.	M	B
P9	A1	Former les signataires pour apprendre à voir dans Catalyse comment suivre le processus	B	M	
	Purchase to pay	A2	Organisation Pooling --> documenter le Use case et retour d'expériences DSI pour motiver la création de partage d'expérience et usage des Best Practices sur l'outil. Encourager la création de pooling.	M	H
		A3	Rétro communication des analyses des anomalies ou déviations, une technique, et une fonctionnelle	B	B
		A4	Créer un seuil d'achat intermédiaire - droit d'engagement dans Accred	H	M
		A5	Réception des commandes - simplifier et informer	H	H
		A6	Suivi des engagements issus des gros contrats (i.e. SIMAP ou cadres).	M	H
		A7	Circuit de signatures - fluidifier	M	H

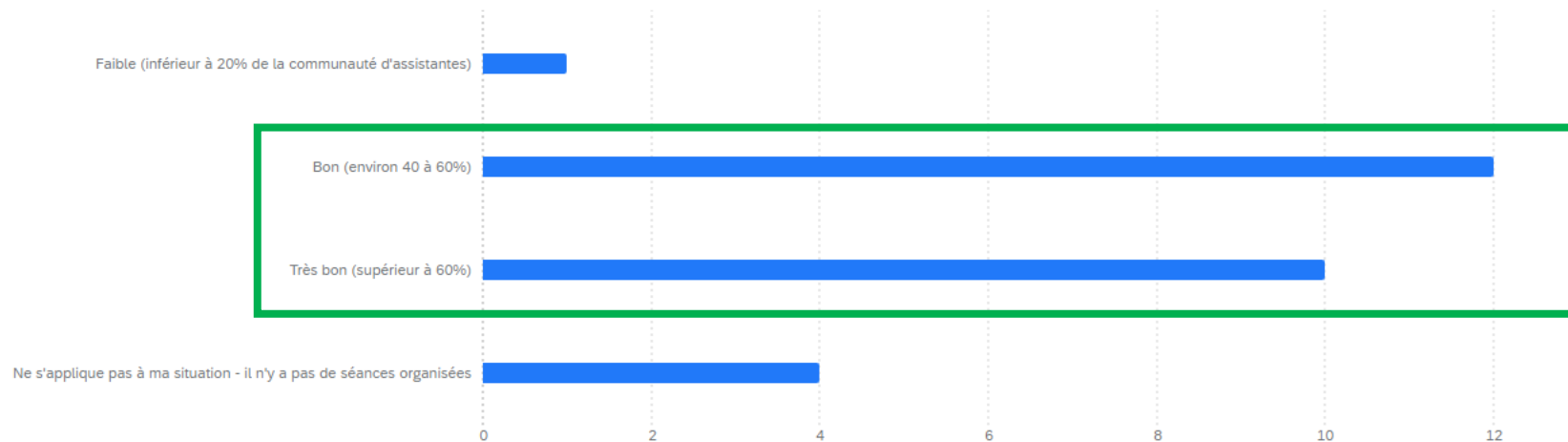


Groupe Communication

	Réunion régulière RFFs / Doyens	Forums et cafés pour échanger	Listes de distribution dédiées	E-mails ou newsletters régulières	Boîte à idées	Assistantes marraines	Page internet dédiée	Espace collaboratif	Autres
IC	Existe – efficace – RFF et RRH 2X	-	-	-	-	-	Existe et efficace	-	-
SB	Existe et apprécié	Testé dans un institut – peu efficace	Existent – peu efficaces	Existe – peu efficace	Via conseil de faculté parfois	Existe et efficace	Site faculté – peu efficace	Existe avec un petit groupe seulement	-
SV	Existe et efficace – min. 2X par an	Cafés admins les mardis	Existe – assistadmin.sv@epfl.ch	N'existe pas; devrait exister	N'existe pas; devrait exister	Existe – séance nvx coll. tous les 2 mois	N'existe pas – devrait exister	N'existe pas – devrait exister	-
STI	A vérifier – avec RFF et RH / Zoom	Existe – efficace ? Slack	A vérifier	Existe, peu efficace	N'existe pas; devrait exister	Existe – manque de visibilité	-	Refusé par Faculté	Slack / Evènement de fin d'année
CDM	Existe	Existe depuis peu – Efficace	Existe	-	-	-	-	-	Nous aimerions un slack
Genève	-	Devrait exister (modèle NDF)	Existe, peu efficace	-	-	-	-	-	-
Valais	Efficace; trimestriel avec direction	Existe; mensuel; peu efficace (présence faible)	Efficace	Efficace	-	-	Existe, peu efficace (les gens oublent)	-	-
Neuchâtel	Existe; efficacité ?	Efficace	Efficace	Efficace ?	Efficace	Efficace – petit campus	Peu efficace	A vérifier	-
VPO	Efficace	Efficace	-	Efficace	-	Efficace	A vérifier	Devrait exister	-
VPA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VPT	Peu efficace	Peu efficace – en cours d'amélioration	-	-	-	-	-	-	-

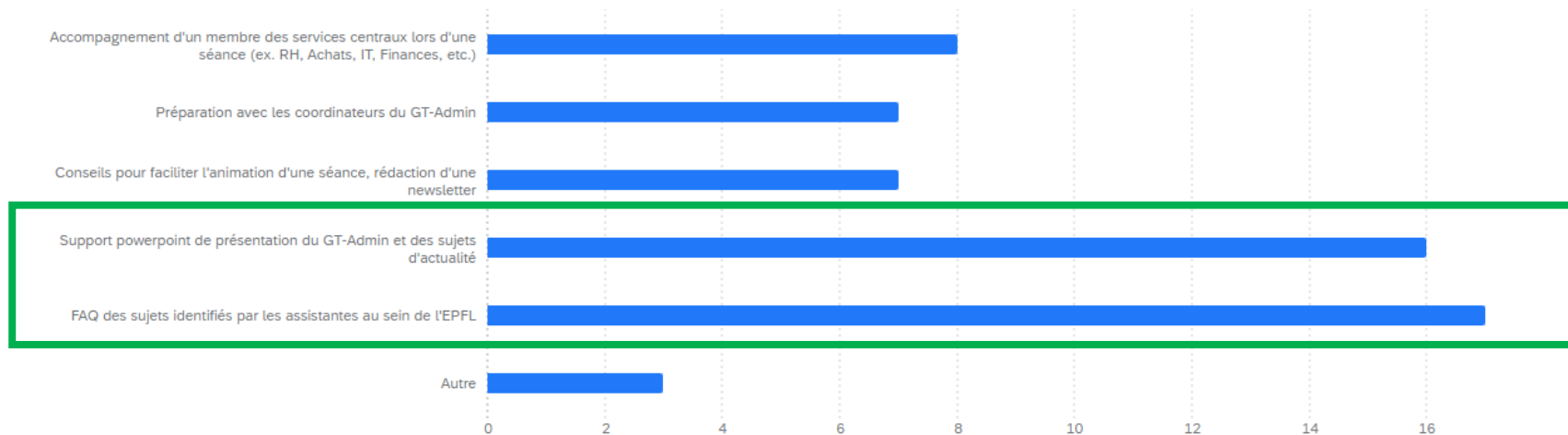
Sondage Communication – Taux de participation aux réunions d'information

Lors de l'organisation de séances d'information, réunions ou forums si ils existent, dans votre faculté, vice-présidence, collège ou campus associé, consid... 27 ⓘ



Sondage Communication – Outils nécessaires par le GT-Admin pour bien communiquer

Quels sont les outils dont vous estimez avoir besoin pour communiquer efficacement auprès des assistantes administratives de votre faculté, vice-préside... 26 ⓘ



- Sur le site du GT-Admin, on pourrait proposer un **formulaire anonyme ou pas pour faire remonter les questions ou besoins des admins**. Toujours sur le site, on devrait aussi pouvoir retrouver les sujets qui ont été abordés sans forcément aller dans le détail.
- Afin d'atteindre un max de personnes, je pense qu'il serait judicieux de **multiplier les manières de communication**, par écrit via des newsletter ou mail, par oral lors de rencontres ou une page internet où les personnes peuvent consulter quand elles le souhaitent.
- Une **liste de distribution dédiée pourrait permettre de relayer l'information au personnels concernés d'organiser des séances**.
- L'accompagnement d'un membre des services centraux lors d'une séance (ex. RH, Achats, IT, Finances, etc.) pourrait s'avérer nécessaire s'il y a un sujet spécifique au campus associé, à la Faculté, etc. . Idéalement à mes yeux, la Communication sur le GT-Admin **doit se limiter à une information simple et compacte** : un lien dans une Newsletter, sur lequel les assistantes peuvent cliquer pour retrouver des infos et sur laquelle les représentantes au GT-Admin peuvent s'appuyer pour développer au besoin les points lors d'une séance interne (inhérente à la Faculté, campus associé, etc.)
- Je pense que ce serait utile de **créer une page web dédiée uniquement aux aspects administratifs de l'école**, qui concentre TOUTES les directives, formulaires, lex, procédures, présentations regroupées par thématiques (finance, RH, achats, camipro, etc) et lorsqu'il y a des façons de faire particulières à chaque faculté, de mettre des notes ou de faire des apartés. Actuellement, toutes les informations sont éparpillées et c'est difficile de les trouver : page support EPFL, pages des facultés, newsletters, page EPFL... il n'y a pas une barre de recherche qui cherche partout non plus.
- Au sein de l'IGM, nous avons **un slack entre assistantes admin** -> il y a toujours qqn pour répondre à une question / rapide et efficace! Le slack est aussi utilisé lorsqu'une admin a de nouvelles infos ou des trucs et astuces pour gagner du temps.
- Veiller à **ne pas être redondant avec les services dédiés de l'Ecole** dont c'est le rôle de répondre aux questions et de mettre à disposition de l'information.

Ce qui existe	A mettre en place / à améliorer	Priorité	Plan d'actions
<p>Teams du GT-Admin avec enregistrements et présentations + présentations rencontre VPF/VPO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PV: PVs plus systématiques. PVs pourraient être repris dans les séances admin qui existent • Sur site: mettre uniquement les PVs + les présentations faites en indiquant que c'est draft (information reçue et partagée) • FAQ de sujets traités (synthèse des PVs) 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre les PVs à disposition (utiliser AI) OC/Maxime/Dylan • FAQ ? À creuser et bien structurer
<p>Liste de distribution GT-Admin; listes de distribution Admin EPFL/VPs ou Facultés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • «Boîte à idées»: <ul style="list-style-type: none"> – e-mail GT-Admin – Formulaire en ligne – Contact direct via les membres du GT-Admin • Attention ne pas remplacer 1234. Être pragmatique sur les ressources. Être capable de faire des retours. • Fil GT-Admin dans service now ? Sans ticket visible pour l'assistante – réponse par e-mail 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire structuré Google Form • E-mail GT-Admin (Frédéric pour la création ?) • Contacts des membres : ajouter un texte sur le site internet ou dans la réponse e-mail. • Newsletter en dernière action
<p>Aides par thème + articles de connaissance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre sur le site ou trouver l'aide par thème: mettre le lien vers Services et ressources > Administration (guides et outils) + autres liens • Y mettre également les dates des forums Projets ou Forums RH/FI 	2	<ul style="list-style-type: none"> • OK pour les actions • Vérifier forum Absence ? Forum Compta • Forums Facultés ? Points trimestriels ? Forums achats ? : Sandrine fait l'inventaire auprès des services centraux
<p>Sondage pour identifier les relais existants et organiser séances d'information par facultés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser séances dans chaque faculté, pour les facultés ou cela n'existe pas actuellement 	3	<ul style="list-style-type: none"> • A voir dans un second temps une fois l'analyse terminée
<p>Séance VPO/VPF</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Créneau dédié au GT-Admin à la prochaine séance (10' de présentation + 15') – 21.05 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Sandrine/Olivier



Groupe Courrier/Colis et Evénements

#	Sujet	Constatations / Propositions
2.1	Déplacement à la poste d'Ecublens et rôle des concierges	<ul style="list-style-type: none"> • Préciser les règles de déplacement à la poste d'Ecublens : bcp de temps / notes de frais • Préciser le rôle des concierges dans l'envoi et la réception de colis et l'utilisation des locaux de courrier (ex. dépôt du colis sur la boîte aux lettres qui est une pratique observée pour certains groupes et pas d'autres)
2.2	Automates La Poste	<ul style="list-style-type: none"> • Préciser la procédure pour utiliser les automates La Poste en face du Négoce (exemple : ou s'inscrire ? pour quels types de colis ?) • Doit-on s'inscrire obligatoirement avec un compte personnel ? Pourquoi ne peut-on pas utiliser un compte professionnel d'unité ?
2.3	Envoi et réception des colis	<ul style="list-style-type: none"> • Préciser les procédures pour l'envoi de documents / colis à l'étranger : formulaires complexes à remplir et préciser les fournisseurs à disposition • Mettre en place un lieu centralisé de réception des colis (UPS/FEDEX) ou utiliser les magasins comme point central de réception • Préciser les règles de gestion des colis spécifiques nécessitant le respect de la chaîne du froid : les transporteurs ne respectent pas la chaîne du froid et n'indiquent pas que le colis doit être mis au froid ; quelle est la procédure interne pour l'envoi (s'inspirer des procédures des laborantins) ?
2.4	Restauration	<ul style="list-style-type: none"> • Préciser les règles d'organisation de cafés/croissants : les prestataires ne traitent et/ou ne livrent plus les prestations pour moins de 10 personnes (les assistantes finissent par acheter et organiser elles-mêmes)
2.5	Clarification formulaires Events et SAC	<ul style="list-style-type: none"> • Clarifier les utilisations et simplifier les formulaires • Trop de détails inconnus à fournir en amont

- Transmission des problématiques Colis et Courrier à la VPO (services concernés) pour discussion à compter de la mi-avril avec le service Intendance
- Restauration – Plan d'actions VPO pour le GT-Admin (issu séance VPO du 9 février):

P2 Gestion de la restauration	A1	Groupe de travail élabore liste des bonnes pratiques (4-5 pers. adm. qui ont l'expérience)
	A2	Préparation d'un vade mecum (page web) Base de données qui contient:
	A3	- Offre des différents traiteurs - Catalogue illustré
	A4	Mise en ligne sur page: RESCO + Mediacom + GT-admin
	A5	Démonstration/dégustation annuelle pour un groupe de 10 personnes du GT-admin
	A6	Vérification par RESCO QA auprès des traiteurs
	A7	Directive priorité sur l'utilisation des traiteurs du campus

- Mediacom: donner des exemples précis des éléments à améliorer :
 - Dans les formulaires lors de l'organisation d'un prochain événement
 - Sur le site internet Events



Groupe Formation

Sujet	Constatations / Propositions	Priorité
Format des formations	<ul style="list-style-type: none"> • Trouver le bon format – mixte d'hybride ou présentiel et de tutoriels. Proposition : format d'une heure au lancement d'une nouveauté en hybride, complété par des tutoriels courts de quelques minutes • Penser une structure des formations adaptées au temps partiel • Commencer les formations par un rappel du contexte / mettre le sujet en perspective (toujours rappeler le « Pourquoi ? ») • Quiz obligatoire pour valider les acquis en fin de formation • Les cafés-contacts et forums sont des bons compléments tout au long de l'année 	2
Parcours de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre certaines formations obligatoires (nouvel outil) • Mettre en place des formations « mise à jour » obligatoires annuelles (Finances, Ressources Humaines à minima) 	3
Accueil des nouvelles assistantes	<ul style="list-style-type: none"> • Etudier la possibilité de systématiser le marrainage existant dans certaines facultés : assistantes disponibles pour répondre aux questions sur la base du volontariat / jumelage • Revoir la FOBA : faire revoir la FOBA par des assistantes expérimentées et donner plus de cas concrets ; présenter l'EPFL dans sa globalité (donner du contexte) • Revoir l'organisation de la FOBA : trop souvent en distanciel ce qui ne permet pas la constitution d'un réseau et limite les échanges. • Proposer un parcours d'accueil découpé en plusieurs modules sur 4 à 6 semaines pour tenir compte des temps partiels • Complémenter la FOBA ou les formations initiales par des formations techniques en plus petits groupes • Remettre en place les journées d'accueil pour les nouvelles assistantes 	1
Formation sur les nouveaux outils	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte des commentaires des «Admins» qui testent • Mieux communiquer sur la stratégie IT de l'EPFL avec formations 	3
Optimiser le site du GT-Admin	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une FAQ pour les sujets traités en GT-Admin et partager à la communauté • Créer une section « Ou trouver l'information ? » qui renvoie vers les pages d'information existantes (ex. Services et ressources > Administration (guides et outils)). 	Groupe Comm.

➤ Prochaines étapes: synthèse et discussion avec les RH + rencontres avec les Facultés (comprendre les mécanismes d'onboarding existants)



Groupe Processus et Organisation

Groupe Processus et Organisation - Précisions

#	Sujet
1.1	Amélioration de la communication avec les services centraux
1.2	Gestion des factures et des réceptions
1.3	Amélioration de la communication entre les différents services centraux sans triangulation avec le labo et son assistante (en particulier : REO-TTO, RH-Ecoles doctorales et RH avec tout autre service)
1.4	Le remplacement des assistantes est souvent compliqué : « même job, mais trop de façons différentes de travailler »
1.5	Améliorer les workflows : qui valide, où se trouvent les documents ?
1.6	Simplifier les procédures : trop d'information éparpillée entre différents intervenants
1.7	Gestion des documents confidentiels pour recrutements
1.8	Clarté du processus d'engagement
1.9	Remplacement des primes et reconnaissance du travail des assistantes
1.10	Réflexion sur les taux de temps de travail des assistantes : 20%, 30%. etc.

➤ Prochaines étapes: Priorisation et statut des actions en cours Central



Merci