

GT-Admin

Séance #8

GT-Admin

16 avril 2024

EPFL **Ordre du jour**

1. Introduction
2. 14h00 – Point rapide sur les travaux
3. 14h15 – Discussion libre



Point sur les travaux du GT-Admin

	Plan d'action	Quand ?
Communication	<ul style="list-style-type: none">• Finaliser le site internet GT-Admin et la documentation• Propositions d'organisation du réseau «GT-Admin» sur la base des résultats du sondage	• D'ici 10 mai 2024
Formation	<ul style="list-style-type: none">• Finaliser les propositions pour discussion avec équipe RH	• D'ici 30 avril 2024
Courrier et événements	<ul style="list-style-type: none">• Rencontre avec VPO - Intendance• Formalisation des propositions	• D'ici 10 mai 2024
Processus et Organisation	<ul style="list-style-type: none">• Finaliser les priorités et recommandations• Identifier les actions/projets déjà en cours	• D'ici 30 avril 2024

➤ Des doodle pour l'organisation des séances vont vous être transmis le 17 avril 2023

Projets et Thématiques

Projets et thématiques 2023-2024 des 4 groupes de travail GT-Admin

Dans cette section, nous allons présenter les quatre groupes de travail du GT-Admin, chacun étant axé sur un domaine spécifique des systèmes administratifs. Chacun des groupes fournit son point de vue sur les systèmes mis en place, puis soulève les principales problématiques et points à éclaircir. La vice-présidence pour les finances, en collaboration étroite avec les quatre groupes de travail du GT-Admin, travaille conjointement lors de sessions afin de trouver des solutions à chacun des aspects soulevés.

1. Groupe Communication

L'objectif consiste à identifier et mettre en place les canaux de communication les plus efficaces ainsi qu'optimiser leur utilisation, afin de faciliter la communication avec les facultés et campus associés. Clarifier quelles informations sont importantes à fournir à travers de chaque canal de communications.

- Sondage des membres du GT-Admin pour identifier les relais au sein de chaque faculté.
- Identifier les canaux efficaces.
- Canaux à mettre en place : forums / cafés et espaces collaboratifs dédiés.
- Définir le plan d'action des points canaux de communications sélectionnés.

2. Groupe Courrier et Événements

3. Groupe Formation

4. Groupe Processus & Organisation

Nous contacter

Vous pouvez nous contacter via [ce formulaire](#) pour toute remarque concernant GT-Admin.

Contact

Olivier Colomb
PMO VVF
olivier.colomb@epfl.ch
[BI A1.477](#)

Frédéric Raus
Responsable de la communication interne EPFL
frederic.rauss@epfl.ch
[CM 2.261](#)

Liens utiles

Ci-dessous, vous trouverez des liens utiles classés par thèmes, ainsi qu'un aperçu de leur contenu.

- **Communauté EPFL** : guide pour la gestion administrative, Camipro, communication, etc.
- **Boîte à outils Finance**: formulaires et documents, règlements, taux de change, coordonnées bancaires, etc.
- **Achats à l'EPFL** : comment acquérir un bien/service à l'EPFL, etc.
- **Demande d'intervention (Cristal)**: droit de soumettre une demande d'intervention, demande en lien avec la sécurité, etc.
- **Lien utile VPT** : voyages professionnels, remboursement des frais professionnels.
- **Ressources humaines** : LEX règlements & processus, absences & congés, rémunération & assurances sociales, etc.
- **Systèmes d'information** : Services IT, support IT service desk, KeepLearning, application EPFL, etc.

Séances et documentation

Vous pouvez accéder ci-dessous aux présentations des séances mensuelles GT-Admin, ainsi qu'un aperçu de leur contenu.

Séance 1, 09.2023

Accès à la présentation

Accès au PV

- Identification des sujets prioritaires
 - 1 Formations
 - 2 Poste et Courrier
 - 3 Gestion des événements
 - 4 Réservation des salles
- Identification des canaux de communication efficaces
- Décision de l'organisation des séances

Séance 2, 10.2023

Séance 3, 11.2023

Séance 4, 12.2023

Séance 5, 01.2024

Séance 6, 02.2024

Séance 7, 03.2024



GT-Admin

[Procès-Verbal de la 2^{ème} séance du GT-Admin du 7 novembre 2023](#)

1. Nouvelles directives VPT

- Equipe au sein de la VPT travail sur le changement sur les traitements des cartes de crédits
- Nouvelle directive : les réservations sont possibles uniquement après une demande de déplacement valide.
- Validation des voyages dans les pays classés à risque, échelle de 1 à 5. Les classes 4 ou 5 nécessitent une validation de la Commission voyage de l'EPFL et sont interdits pour les étudiants.
- Agence de voyage centrale : Kiuni Business Travel.
- La VPT est responsable des questions en lien avec les remboursements des frais
- Réservation sans devoir passer par les agents.

2. Réservations

- Concernant les invités, lorsqu'on passe par Kiuni, doit-on créer des personnes externes sur le système (EPFL) ? Il y a deux possibilités :
 - Kiuni peut directement envoyer un lien afin que le voyageur insère ses données personnelles.
 - Envoyer directement aux agents pour la réservation.
- Lors d'un second voyage, il n'est pas nécessaire de recréer un profil. Il n'y a qu'à vérifier si les informations sont à jour. Les données sont garées maximum 3 ans ou jusqu'au départ du collaborateur.
- Réservations de trains au gachet TL sur le campus.
- Tout voyage réservé via l'agence de voyage EPFL est annuable et remboursable.
- En ce qui concerne les hôtels, etcetera, il n'y aura plus de valeur de référence hôtel par pays, à la place on fera mention d'hôtels de classe moyenne. Nous sommes en train de définir avec Kiuni quel est ce qu'un hôtel de classe moyenne et quelles seront les propositions qu'ils feront directement aux voyageurs.
- Certains vols sont parfois plus chers à travers l'agence que directement sur le site car elles incluent aussi une garantie, de faire le suivi du voyageur en cas de problème, annulation, modification de vol, ...
- Hébergements : liberté de réserver des Airbnb ou appartements à partager ou à travers Kiuni.
- Pas nécessaire de réserver pour des visiteurs, ils peuvent organiser leur propre voyage et facturer par la suite.
- Pourquoi il y a un SCIPPER ? Il faut un matricule pour que le "outil" « décompte de frais » puisse être envoyé en validation au responsable d'unité et que tout se retrouve au même endroit. Donc c'est vraiment une contrainte technique de l'outil « note de frais des comptes », des frais qui nécessitent un matricule. Et pour avoir un matricule il faut avoir un SCIPPER. Pour les bénéficiaires externes tout est géré par les RH.
- Europcar : il y a un code, qui sera communiqué et mis en ligne par la suite qui permettra de bénéficier des tarifs de la confédération.
- Procédure de cas d'urgence/exception, en cours de mise en place : par exemple, vol annulé à la dernière minute, Kiuni ou le voyageur sont autorisés à dépenser en plus pour pouvoir rentrer. La personne peut sortir de la procédure.

3. Discussions concernant les groupes de travail GT-Admin

Groupe 1 : Formation continue des assistantes et des nouvelles assistantes

- Essayer d'avoir un format qui soit le plus court et le plus complet possible, voire de spliter en plusieurs étapes sur plusieurs semaines. Il y a un point aussi qui a été soulevé, qui est revenu très souvent. C'est de bien rappeler le contexte en fait et de mettre le sujet en perspective.
- Rappel sur KeepLearning il y a les EPFL Essentials
- FGBA : plus inclus dans la journée d'accueil.



Discussion

- Avez-vous des sujets / thématiques que vous souhaiteriez aborder ?



Merci



Annexes

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/VPA) 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. sfi@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.

		<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.
1.2	Gestion des factures et des réceptions	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la gestion des réceptions : rendre obligatoire la réception avant de payer la facture. La réception pas forcément faite dans Catalyse 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 VIM et Catalyse : lier la réception VIM avec Catalyse 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 : REO-TTO, 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 revanche 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 moitié 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 logement définitif et inscription à la commune souvent complexe.
1.4	Le remplacement des assistantes est souvent compliqué : « même job, mais trop de façons différentes de travailler »	<ul style="list-style-type: none"> • Différence dans les outils utilisés et différences de méthodes de travail d'un laboratoire à l'autre qui découragent parfois les postulations internes pour des remplacements • Uniformiser tout ce qui est transversal afin de faciliter les remplacements internes. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> ○ Processus RH (signature des cahiers des charges signés par collaborateur et resp. vs. cahier des charges signé par le resp. seulement) ○ Processus IT (SV : autorisé d'utiliser l'ordinateur personnel mais interdit en SB). • Clarifier les règles de remplacement : si assistante en CDI : ce CDI est-il conservé et ajusté pour une postulation en CDD ? Quelles sont les règles ? • Identifier et mettre en place un guide des bonnes pratiques et processus par institut et par faculté

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. 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

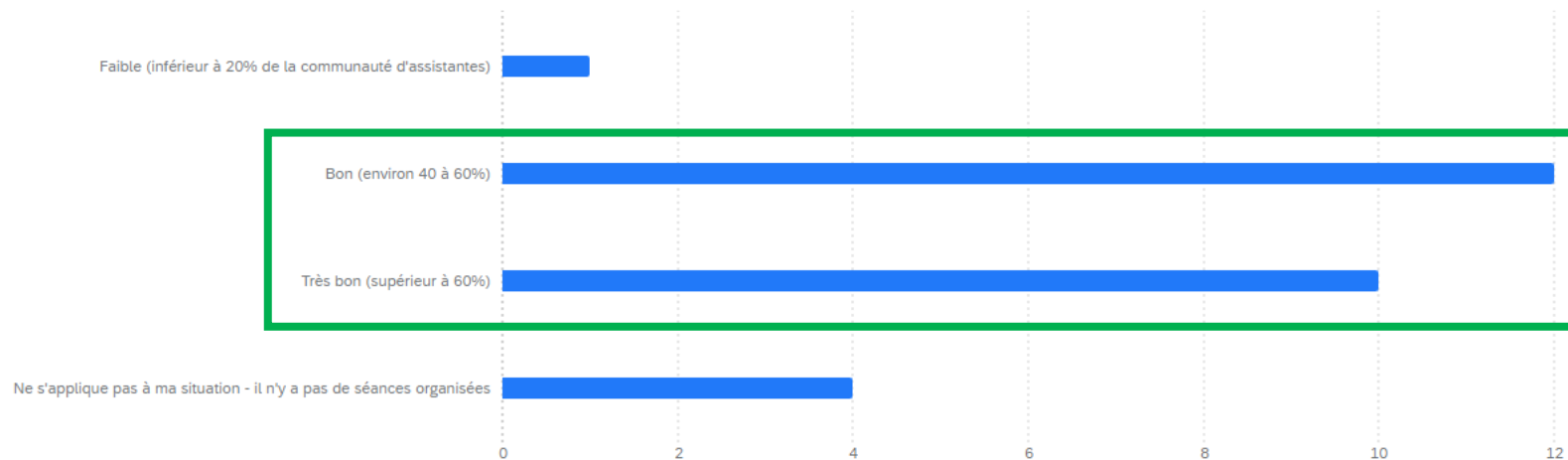


Groupe Communication

	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. Ts 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
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 oublient)	-	-
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	-	-	-	-	-	-	-

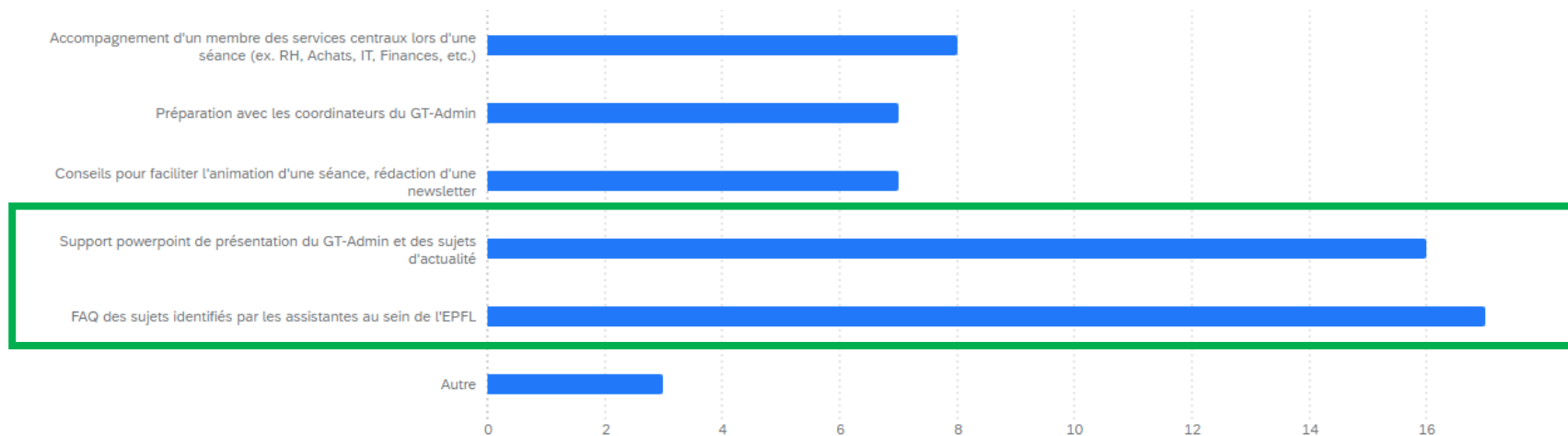
Sondage Communication – Taux de participation aux réunions d'information

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 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 ⓘ





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)
	A3	Base de données qui contient: - 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 événements



Groupe Formation

#	Sujet	Constatations / Propositions	Priorité
3.1	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 ? ») • Quizz 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
3.2	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
3.3	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
3.4	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 (mécanismes d'onboarding existants)



Groupe Processus et Organisation

#	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 côté Central