

<https://ressources.anap.fr/cooperation/publication/1876-fonctions-administratives-et-techniques-kit-d-outils>

Méthode ♦ Kit de productions

Fonctions administratives et techniques - kit d'outils

Les personnels administratifs et techniques représentant environ 27 % des ETP des personnels non médicaux des établissements publics de santé (Cour des comptes 2014), les enjeux des travaux concernant ces fonctions sont donc majeurs pour les établissements. Ces enjeux sont multiples : favoriser à la fois le partage d'expertises entre établissements, la recherche de gains de productivité, mais aussi valoriser les métiers administratifs et techniques auprès de l'ensemble des communautés professionnelles dans une nouvelle organisation territoriale.

Présentation du kit d'outils

Les établissements à l'occasion d'une fusion ou dans le cadre de la mise en place de directions communes ont besoin de disposer d'une base de comparaison des différentes fonctions à caractère administratif ou technique pour aider les acteurs de terrain à se comparer et à mettre en place des organisations adaptées aux restructurations. Les travaux conduits par l'ANAP visent à répondre à ce besoin. Ils ont mobilisé des représentants d'établissements, de groupes d'établissements et d'associations professionnelles. Ils ont concerné plusieurs fonctions administratives et techniques :

- Ressources Humaines
- Finances
- Contrôle interne
- Contrôle de gestion
- Biomédical
- Patrimoine immobilier
- Achats/approvisionnement
- Gestion des magasins
- Bio nettoyage
- Gestion des déchets
- Gestion du parc locatif
- Gestion des prestations concédées
- Transport des biens et des personnels

Ces travaux ont permis d'aboutir à la production d'une démarche de mise en œuvre et de trois outils liés.

Une démarche de mise en œuvre propose des lignes directrices à adapter et décliner en fonction de la culture et du contexte local. Elle permet de faire émerger des orientations et de guider le débat entre établissements en phase regroupement. L'objectif est de fournir au chef de projet d'un rapprochement d'établissements un kit méthodologique lui permettant de réaliser un état des lieux, préparer un plan d'action et assurer sa mise en œuvre.

Une cartographie des processus de chaque fonction administrative et technique présente, sous la forme d'une fiche d'identité pour chaque processus, ses finalités, ses bénéficiaires, ses activités, ses entrants et ses sortants et aussi une ou plusieurs unités d'œuvre susceptibles de décrire la volumétrie du processus et un critère de qualité du service rendu aux bénéficiaires. La cartographie des différentes fonctions permet à chaque établissement de décrire les activités qu'il réalise selon les mêmes modalités. Elle propose aux établissements un langage commun et une description relativement exhaustive des activités mobilisées au sein d'une fonction.

Un état des lieux par établissement, sous forme d'outil Excel, permet de réaliser un état des lieux par établissement pour décrire le niveau de maîtrise du processus par chaque établissement :

- quels personnels réalisent le processus ? combien de temps y consacrent-ils ?
- quel est le niveau d'expertise de chaque membre de la direction concernée intervenant sur le processus ?
- quelle est sa volumétrie ?
- quelle est sa temporalité ?
- quels sont les outils informatiques mobilisés et quel en est le niveau de satisfaction ?
- quelle est la qualité du service apporté aux bénéficiaires ?

Un état des lieux à l'échelle du GHT, sous forme d'un outil Excel également, pourra générer une photo de groupe afin de réfléchir ensemble et sur des bases communes à une construction territoriale de la fonction concernée. Libre à chaque établissement et/ou GHT de s'emparer de chaque cartographie telle quelle ou de l'adapter à sa situation (couverture fonctionnelle, découpage, unités d'œuvre, etc.). La cartographie des processus de la fonction Ressources Humaines s'inscrit d'ailleurs en lien avec l'outil d'état des lieux des règles de gestion et pratiques RH, développé par la FHF, l'EHESP et l'ANAP.

A qui s'adresse le kit d'outils ?

- Cette cartographie des processus s'applique aux fonctions administratives suivantes : Ressources humaines, Finances, Contrôle interne, Contrôle de gestion, Achats-Approvisionnement et Services économiques (gestion des magasins, entretien et nettoyage des locaux, gestion des déchets, gestion des prestations concédées, gestion du parc locatif, transport des biens et des personnels).
- Les cartographies des processus techniques concernent la fonction biomédicale et la fonction Patrimoine Immobilier.

Ce kit est destiné à être partagé au sein des équipes administratives et techniques d'un ou plusieurs établissements et s'inscrit dans une démarche de projet. Comme toute démarche, elle doit être mise en œuvre par un collectif pluridisciplinaire, tel qu'un groupe projet dédié ou un comité de pilotage.

Contenu de la production

Cette production contient :

- La démarche de mise en œuvre
- Le guide de lecture et d'utilisation - Cartographie des processus des fonctions Administratives et Techniques
- La cartographie des processus Achats-Approvisionnement
- La cartographie des processus Biomédical
- La cartographie des processus Contrôle de gestion
- La cartographie des processus Contrôle interne
- La cartographie des processus Finances
- La cartographie des processus Ressources Humaines
- La cartographie des processus Services Economiques
- La cartographie des processus Patrimoine immobilier
- la cartographie des processus Transports des biens et des personnels
- Les outils d'état des lieux et de comparaison

Glossaire

ANAP
ETP
GHT
pilotage
RH

Date de parution : 04/10/2016

Télécharger la production