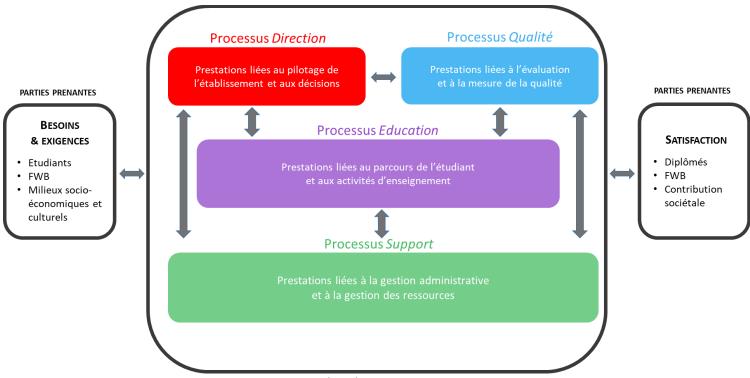
La boîte à outils du processus Support

Dans une approche systémique d'organisation¹, le processus *Support* met à disposition des autres processus les services et/ou les outils qui contribuent à leur bon déroulement comme le montre la cartographie des processus en EPS.



Cartographie des processus en EPS

Le processus *Support* concerne souvent des activités dont le volet stratégique relève du processus *Direction*. En matière de ressources humaines, par exemple, la politique de recrutement, de dévolution d'emploi, de développement des compétences, de formation continue est du ressort du P.O. et/ou de la direction. Quant aux aspects opérationnels, ils se retrouvent au niveau du processus *Support*.

Il n'y a pas de modèle unique de cartographie d'un processus *Support*. Chaque établissement doit mener l'analyse de ce processus et de son interaction avec les autres processus, en fonction de :

- son cadre institutionnel,
- sa vision stratégique,
- sa taille,
- ses activités,
- son organisation,
- •

Dès lors, le nombre de sous-processus, les intitulés et les contenus peuvent varier (regroupements, ajouts).

-

¹ Cfr La gestion de la qualité. Guide pour l'enseignement de promotion sociale, Partie 1, pp.1 à 6.

La cartographie qui suit est donc proposée à titre illustratif :

Gestion des ressources humaines

- Recrutement
- Dossiers de carrière
- Congés-absences
- ...

Gestion des ressources matérielles

- Infrastructures
- Equipements
- Matériel
- Maintenance

Gestion des ressources financières

- Dotation
- Budge
- Comptabilité
- Financements
- •

Gestion du parcours de l'étudiant

- Organisation UEs
- Accueil
- Dossiers étudiants
- Supports pédagogiques

Gestion de la prévention et du bien-être au travail

- Sécurité
- Hygiène
- Risques psychosociaux
- ..

Gestion documentaire

- Guide Qualité
- Archivage
- Sécurité des données
- ...

Gestion de la communication interne et externe

- Circuits d'information professeurs, étudiants
- Site web
- Réseaux sociaux
- ...