

# Diagnostic du fonctionnement des services administratifs de l'UFR des Arts, Lettres, Langues et Sciences Humaines

Présentation au conseil de l'UFR

04/09/2025

**amU** Aix  
Marseille  
Université

**EURO  
GROUP  
CONSULTING**

Leading positive transformation





# Propos introductif par la direction de l'UFR

# Ordre du jour

- 1 Présentation de l'équipe d'intervention
- 2 Présentation des enjeux et du besoin
- 3 Présentation des travaux à mener
  - Axes d'analyse*
  - Méthodes et livrables*
  - Principes cardinaux*
  - Calendrier*
  - Thématiques retenues pour les ateliers*
- 4 Questions

# Présentation de l'équipe d'intervention

## Equipe projet externe



Frédéric AMOURETTI - *Directeur*

Frédéric a une connaissance fine de l'écosystème universitaire et des démarches de réorganisation. Il interviendra en tant que **Directeur de projet** de l'accompagnement.



Alexis BAUJAT - *Consultant Senior*

**Consultant expérimenté** en matière de diagnostics auprès d'établissements et organisations publiques, Alexis est l'interlocuteur opérationnel pour la réalisation des travaux.



Une question ? Une remarque ?

 [Alexis.baujat@eurogroupeconsulting.com](mailto:Alexis.baujat@eurogroupeconsulting.com)

 +33 (0)6 46 41 75 90

# amU

*Référents internes :*

- Guy LE THIEC (*Directeur de l'UFR*)
- Isabelle BAUMANN (*Directrice administrative*)

*Autres membres du comité de suivi :*

- Christine POPLIMONT (*Vice-présidente déléguée Arts, lettres, langues et Sciences sociales Humaines*)
- Nuria GALA (*directrice adjointe chargée des relations internationales*)
- Fabrice PELLERIN (*directeur adjoint chargé des moyens et du budget*)
- Valérie ANDRE (*enseignant-chercheur*)

# / Présentation des enjeux et du besoin (1/2)

## Contexte



- L'UFR Arts, Lettres, Langues et Sciences Humaines (ALLSH) de l'AMU porte une offre de formation riche, une activité scientifique (16 unités), des équipements propres (Maison de la recherche, bâtiment Turbulence ..) au service de ses **16 000 étudiants**.
- Environ **850 personnels** dont **140** constituent les **fonctions dites « support »** de l'UFR

## Enjeux de l'intervention



Face aux **difficultés organisationnelles récurrentes** de l'UFR et afin de **redonner du sens aux collectifs de travail** et dans un souci de **placer l'utilisateur et le service rendu aux étudiants** au cœur des préoccupations collectives, la direction et le président de cette dernière, avec l'appui de la Direction Générale des Services d'AMU, ont sollicité notre accompagnement.

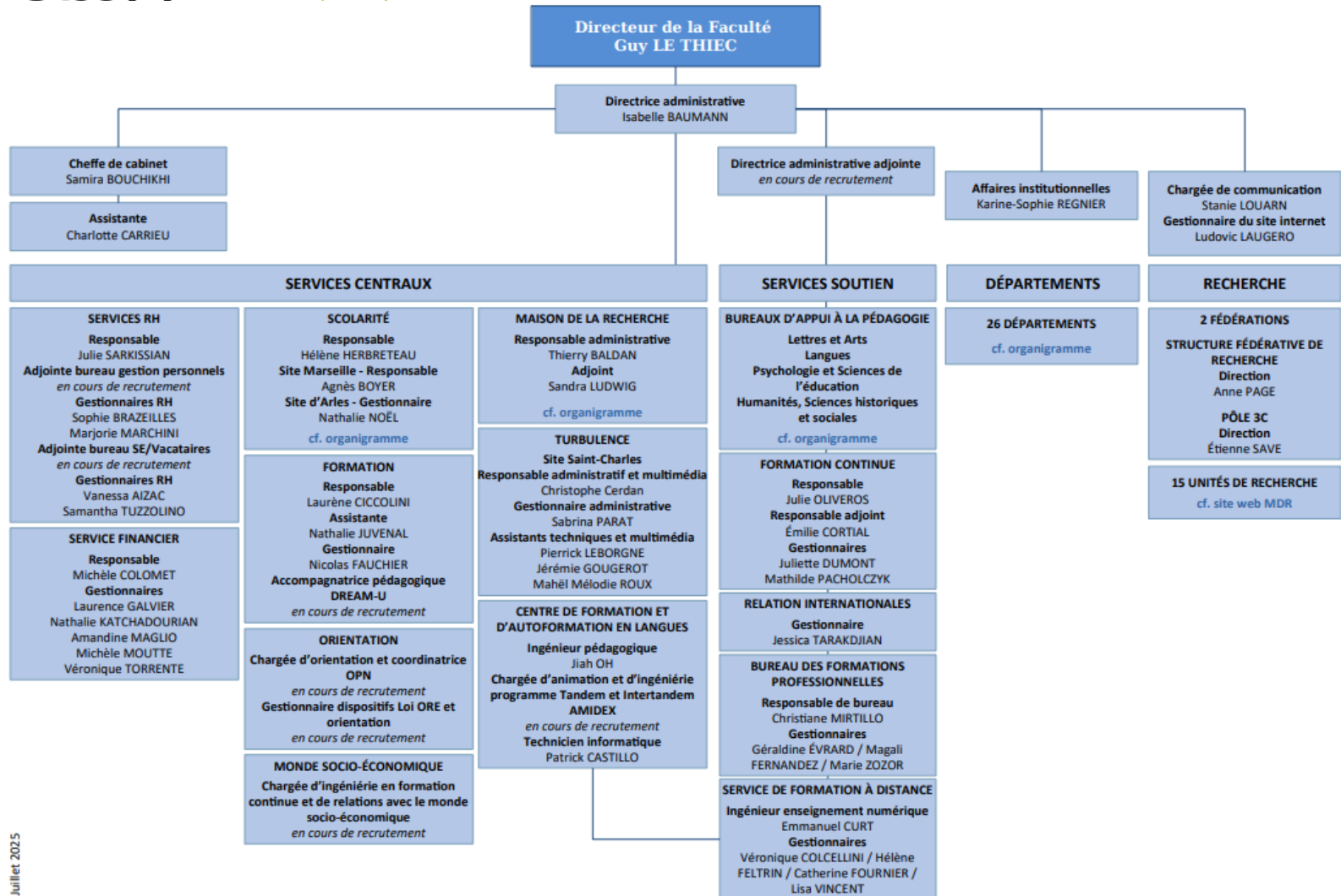
## Périmètre



Le diagnostic porte sur **l'ensemble des fonctions dites support de l'UFR**, bien que les démarches (entretiens, ateliers, etc.) et l'analyse soient nécessairement prioritaires.

# Présentation des enjeux et du besoin (2/2)

## Organigramme de la direction administrative de l'UFR (Juillet 2025)



Juillet 2025

# Présentation des travaux à mener – *Axes d'analyse*

## Axes d'analyse

L'état des lieux s'appuie sur les méthodes du **diagnostic organisationnel**, qui doivent permettre d'objectiver et de rendre compte de l'ensemble des données (entretiens, ateliers,...) et de fonder l'élaboration des leviers d'action.

### Points d'intérêt et principales dimensions constituant la démarche de diagnostic organisationnel

#### ORGANISATION & PROCESSUS

- Répartition des rôles et responsabilités
- Performance organisationnelle
- Maîtrise des processus clés (standardisation, respect des procédures)

#### RH

- Dimensionnement des équipes
- Niveau de compétences

#### PILOTAGE & MANAGEMENT

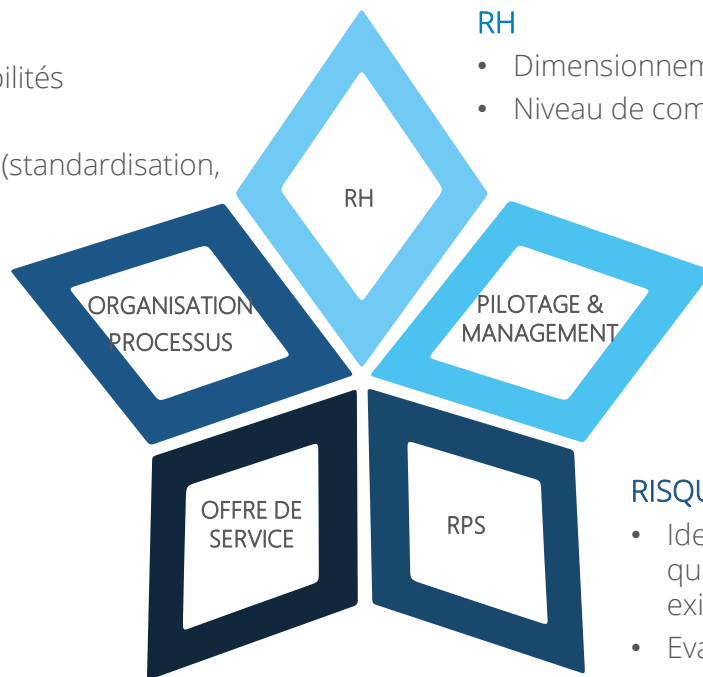
- Suivi et pilotage de l'activité
- Processus décisionnels
- Cultures managériales

#### OFFRE DE SERVICE

- Perception de l'offre de service
- Niveau de couverture de l'offre
- Adéquation de l'offre au besoin

#### RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

- Identification des facteurs de risques (analyse quantitative et qualitative) et des modes de régulation existants
- Evaluation de l'impact des RPS



*NB : Une approche adaptable au fil de la démarche*

# Présentation des travaux à mener – *Méthodes et livrables (1/2)*

## Transverse CADRAGE ET PILOTAGE DES TRAVAUX

- Valider la démarche, la gouvernance et le calendrier d'intervention
- Collecter l'ensemble des éléments, données et documents disponibles nécessaires à la réalisation du diagnostic
- Suivre et piloter l'ensemble des travaux, préparer et réaliser les arbitrages

### Phase 1 ETAT DES LIEUX DE L'ORGANISATION ET DES MODES DE FONCTIONNEMENT

L'enjeu sera de dresser un **état des lieux organisationnel** des services administratifs de l'UFR, visant à :

- Objectiver les forces, faiblesses, risques relatifs à l'organisation et aux modes de fonctionnement actuel de l'UFR
- Qualifier les dysfonctionnements rencontrés par les services, identifier les causes des difficultés

### Phase 2 CO-CONSTRUCTION DES PISTES D'EVOLUTION

L'enjeu sera d'associer les équipes à une **démarche d'idéation** permettant :

- D'identifier les leviers d'évolution à engager pour améliorer l'organisation et les modes de fonctionnement support de l'UFR et en déduire des préconisations opérationnelles
- De co-construire les préconisations et leurs déclinaisons en plan d'action avec les agents pour une appropriation et une meilleure faisabilité

### Phase 3 ANALYSE DE LEUR FAISABILITE ET FEUILLE DE ROUTE

Cette phase comprend la qualification et la déclinaison des pistes d'évolution en une **feuille de route partagée**, afin :

- D'affiner la qualification des l'analyse de faisabilité des pistes d'évolution, de manière à préparer les arbitrages, en tenant compte notamment du cadre budgétaire contraint de l'Université
- De conduire une analyse d'impact de ces évolutions de manière à cadrer la conduite du changement auprès des personnels concernés

# Présentation des travaux à mener – Méthodes et livrables (2/2)

## Transverse CADRAGE ET PILOTAGE DES TRAVAUX

 Entretiens & note de cadrage

 Supports et CR des instances

 Supports de communication interne


*Livrables : Note de cadrage des travaux, supports et CR des COPIL, supports de communication interne*

### Phase 1 ETAT DES LIEUX DE L'ORGANISATION ET DES MODES DE FONCTIONNEMENT

 ≈ 10 entretiens individuels

 4-5 ateliers collectifs


 Réunion de consolidation avec l'équipe-projet

 Restitution auprès des personnels

*Livrables : Diagnostic du fonctionnement des services administratifs l'UFR et éléments de restitution*

### Phase 2 CO-CONSTRUCTION DES PISTES D'ÉVOLUTION

 6-8 ateliers d'idéation (3-4 groupes de travail)

 1-2 réunion(s) de structuration avec l'équipe-projet

*Livrables : Pistes d'évolutions qualifiées (V1) et éléments de restitution*

### Phase 3 ANALYSE DE LEUR FAISABILITE ET FEUILLE DE ROUTE

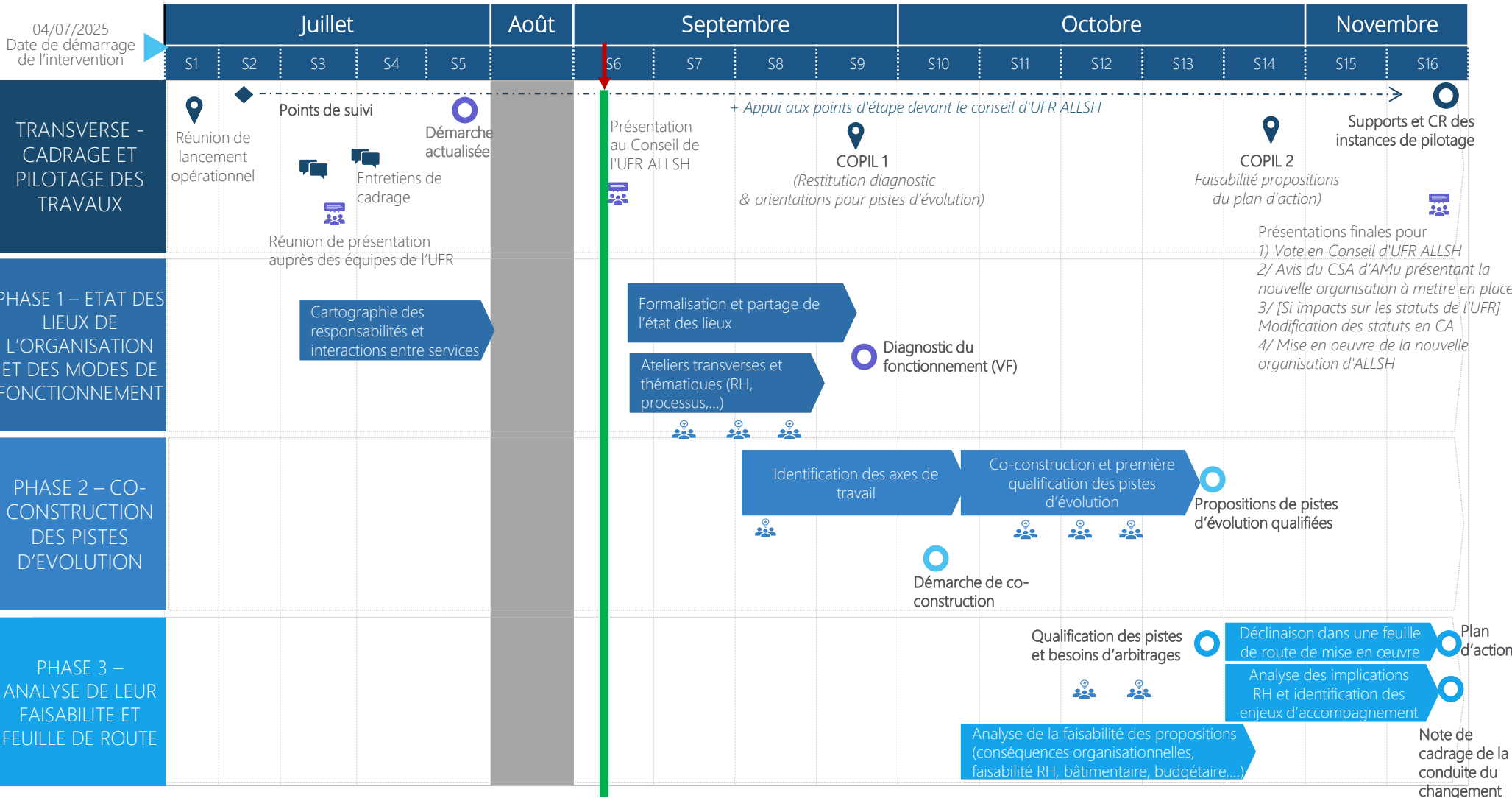
 5-6 ateliers de travail sur la qualification des pistes

 5-6 ateliers de travail sur l'analyse des impacts

*Livrables : Pistes d'évolutions qualifiées (V2), feuille de route de mise en oeuvre, note de conduite du changement et éléments de communication*

# Présentation des travaux à mener – Calendrier

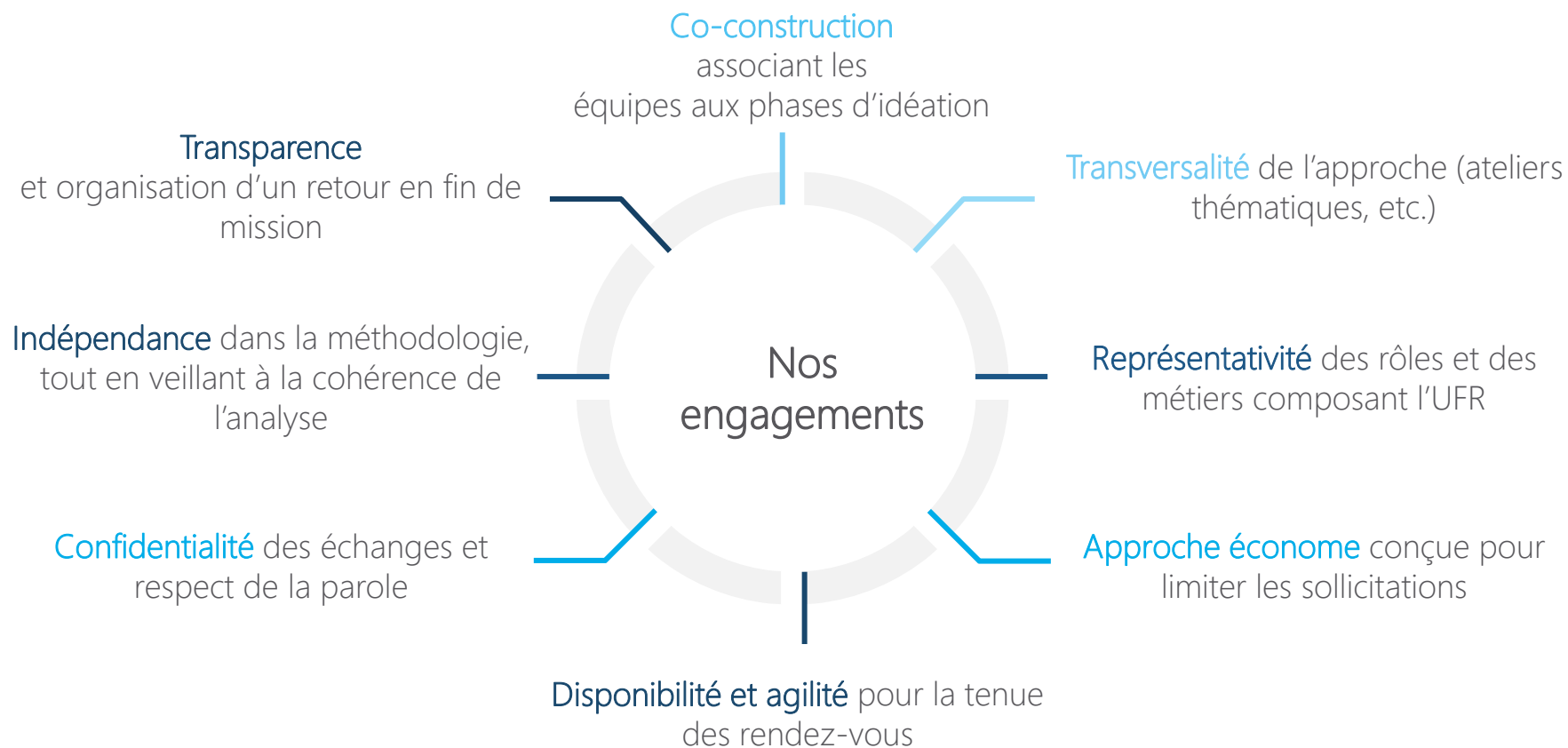
04/07/2025  
Date de démarrage de l'intervention



# Présentation des travaux à mener – *Principes cardinaux*

La participation des équipes sera réalisée principalement à l'occasion d'entretiens individuels ou d'ateliers.

Nous veillerons à respecter les **8 principes clés suivants**, gages du bon déroulé et de la juste sollicitation des équipes de l'UFR.



# Thématiques des ateliers transverses

Dans le cadre de la phase d'état des lieux, 5 ateliers collectifs (2h), visant à approfondir de manière thématique le fonctionnement et les enjeux des services administratifs de l'UFR, sont prévus.

→ Des participants seront pré-identifiés, mais il est possible d'inclure aux tables rondes des personnes volontaires parmi les profils à mobiliser.

- 1 La qualité de la relation de service proposée aux usagers de l'UFR pour la fonction scolarité
- 2 La qualité de la relation de service proposée aux usagers et services de l'UFR pour la fonction RH (en interne)
- 3 La prise de décision autour du cycle de vie d'une offre de formation, de la création jusqu'au déploiement de la formation
- 4 L'outillage et l'organisation soutenant le processus de création et de déploiement d'une offre de formation continue
- 5 Cohérence d'action, pratiques et valeurs du collectif managérial au sein des services administratifs de l'UFR

# Thématiques des ateliers transverses

Dans le cadre de la phase d'état des lieux, 5 ateliers collectifs (2h), visant à approfondir de manière thématique le fonctionnement et les enjeux des services administratifs de l'UFR, sont prévus.

→ Des participants seront pré-identifiés, mais il est possible d'inclure aux tables rondes des personnes volontaires parmi les profils à mobiliser.

Thématiques de travail pour les ateliers	Enjeux identifiés lors des entretiens, traités grâce à cette thématique	Profils à mobiliser
La qualité de la <b>relation de service</b> proposée aux usagers de l'UFR pour la <b>fonction scolarité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre une relation de proximité avec les usagers</li> <li>• Renforcer la lisibilité et la cohérence de l'organisation au regard des besoins des usagers</li> <li>• Revoir la segmentation et la qualité des processus de la fonction scolarité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Représentants des différents BAP</li> <li>✓ Représentants du Service scolarité</li> <li>✓ Représentants du Bureau de la formation continue</li> <li>✓ Représentants du Bureau de la formation professionnelle</li> <li>✓ Représentants des départements</li> <li>✓ Représentants étudiants</li> </ul>
La qualité de la <b>relation de service</b> proposée aux usagers et services de l'UFR pour la <b>fonction RH (en interne)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la bonne répartition des rôles entre le service central et les BAP pour répondre aux besoins RH des usagers</li> <li>• Identifier les améliorations souhaitées en matière de compétences et responsabilités des équipes RH pour favoriser la valeur ajoutée du service rendu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Représentants du Service RH</li> <li>✓ Représentants des différents BAP</li> <li>✓ Représentants des départements</li> <li>✓ Représentants des unités de recherche et de la Maison de la recherche</li> </ul>
La prise de décision autour du <b>cycle de vie d'une offre de formation</b> , de la création jusqu'au déploiement de la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire vivre la prise de décision dans une UFR dont la taille et la richesse des formations proposées rend celle-ci plus complexe</li> <li>• Faire vivre la structurer l'offre de formation de l'UFR avec le Service Formation, en s'inscrivant dans le cadre défini par AMU</li> <li>• Renforcer la soutenabilité des formations proposées</li> <li>• Renforcer le positionnement du Bureau de la Modélisation au sein du service Scolarité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Représentants du Service Formation</li> <li>✓ Bureau de Modélisation</li> <li>✓ Représentants des départements</li> <li>✓ Représentants des unités de recherche</li> <li>✓ Equipe décanale</li> </ul>
L'outillage et l'organisation soutenant le processus de création et de déploiement d'une <b>offre de formation continue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurer le processus visant à créer, mettre en œuvre, promouvoir puis piloter le déploiement d'une offre de formation continue</li> <li>• Clarifier la répartition des rôles et exploiter les synergies entre les entités, en tenant compte du rôle joué par les entités centrales à l'échelle d'AMU, notamment dans une perspective de valorisation de l'activité académique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Représentants du Bureau de la formation continue</li> <li>✓ Représentants du Bureau de la formation professionnelle</li> <li>✓ Représentants de la cellule financière</li> <li>✓ Représentants des départements</li> <li>✓ Equipe décanale</li> </ul>
Cohérence d'action, pratiques et valeurs du <b>collectif managérial</b> au sein des services administratifs de l'UFR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer l'adhésion des équipes, en particulier des cadres, au projet collectif</li> <li>• Identifier s'il existe des pratiques, des valeurs communes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Représentants de l'encadrement, avec différents niveaux de responsabilité au sein des équipes administratives de l'UFR</li> </ul>



## Temps d'échange



Leading positive transformation



[eurogroupconsulting.com](http://eurogroupconsulting.com)



[/EurogroupFR](https://twitter.com/EurogroupFR)



[/eurogroup-consulting-france](https://www.linkedin.com/company/eurogroup-consulting-france)



[/eurogroupconsulting](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Stéphane GEFFRIER

Associé

[Stephane.geffrier@eurogroupconsulting.com](mailto:Stephane.geffrier@eurogroupconsulting.com)

Mob : +33(0)6 46 41 75 59

Frédéric AMOURETTI

Directeur

[frederic.amouretti@eurogroupconsulting.com](mailto:frederic.amouretti@eurogroupconsulting.com)

Mob : +33 (0)6 46 45 76 23

Alexis BAUJAT

Consultant Sénior

[alexisbaujat@eurogroupconsulting.com](mailto:alexisbaujat@eurogroupconsulting.com)

Mob : +33 (0)6 46 41 75 90

Eurogroup Consulting France  
WORKSTATION

25 Quai du Président Paul Doumer  
92400 Courbevoie