

BTS SAM - Session 2020**ÉPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS
FICHE DESCRIPTIVE DE MISSION**

Nom et prénom du candidat :	CHOTBI Kenza		
Numéro du candidat :		Fiche descriptive numéro :	1
Compétence visée :	Rationalisation de l'usage des ressources de l'entité		
Intitulé de la mission :	Gestion des achats d'EPI		
Nom de l'organisation :	SNCF – GARE Versailles Chantiers		
Durée et date de réalisation :	Commande ponctuelle réalisée en fonction des besoins		
Contexte international	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> non	

Descriptif de la mission

Le **contexte** dans lequel j'ai conduit ma mission est le service de la maintenance électrique de la gare Versailles Chantiers du groupe SNCF dont je tiens le poste d'assistante de manager auprès du dirigeant de proximité du service.

La mission présentée a été réalisée pour subvenir aux besoins du service en termes d'équipement de protection individuel (EPI). J'ai également en charge les achats de fournitures de bureau, de commandes alimentaires (café, sirop, thé) ou encore de produits d'entretiens pour favoriser le confort et la sécurité des salariés et assurer la continuité de l'activité du service.

Les EPI ont été des commandes très importantes pour ce service cette année, j'ai donc choisi de me cibler sur ce thème.

**Service visé : Service l'étrique*

Type d'EPI à commander :

- Casque
- Gants manutention
- Chaussure de sécurité
- Arné de sécurité
- Outils
- Sac à dos
- Vêtements (pull, veste, pantalons, bonnet)
-

L'EPI, équipement de protection individuelle (EPI) est un dispositif ou moyen destiné à être porté ou tenu par une personne en vue de la protéger contre un ou plusieurs

risques susceptibles de menacer sa sécurité ou sa santé principalement au travail (Code du Travail, article R.233-83-3). Les « principes généraux de prévention » (article L.230-2 du Code du Travail). Article L. 230-2. - "L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires.

Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Sans préjudice des autres dispositions du présent code, lorsque dans un même lieu de travail les travailleurs de plusieurs entreprises sont présents, les employeurs doivent coopérer à la mise en œuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé selon des conditions et des modalités définies par décret en Conseil d'État."

Les obligations de l'employeur en matière d'équipements de protection individuelle, ainsi que les règles d'organisation, de mise en œuvre et d'utilisation sont ainsi définies dans le Code du Travail. L'employeur doit rechercher tous les moyens permettant d'assurer la sécurité de ses salariés en :

1. Supprimant ou réduisant les risques à la source
2. Mettant en place des mesures de protection collective
3. Donnant des consignes appropriées aux salariés

Il est important de préciser que les équipements de protection individuelle ne doivent être utilisés qu'en dernier recours quand les autres moyens employés pour réduire le risque s'avèrent insuffisants ou impossibles à mettre en œuvre.

L'employeur doit alors s'assurer d'une bonne utilisation des EPI. Pour cela, ces équipements devront être :

- Fournis gratuitement.
- Appropriés aux risques à prévenir et au travail à réaliser.
- Utilisés conformément à leur conception.
- Vérifiés et entretenus périodiquement.
- Changés après dépassement de la date limite d'utilisation ou détérioration.
- Compatibles entre eux si la situation de travail nécessite l'utilisation combinée de plusieurs EPI, et conserver la même efficacité de chaque équipement.
- Réservés à un usage personnel, sauf si la nature de l'équipement ainsi que les circonstances exigent l'utilisation successive de cet équipement par plusieurs personnes ; dans ce cas, des mesures doivent être prises pour qu'une telle utilisation ne pose aucun problème de santé ou d'hygiène.
- Choisis en concertation avec l'utilisateur.
- Certifiés conforme (Marquage CE).
- Accompagnés d'une notice d'utilisation (en français), ainsi que d'un certificat de conformité.

Mon **objectif** consistait à prendre connaissance des besoins des agents dans un premier temps, lorsqu'il leur manque quelque chose ou qu'un besoin se crée, je me dois d'y répondre. Il faut que je sois attentive et réactive car certain besoin doit être passé en priorité. Je dois donc passer les commandes grâce à un site spécifique à la SNCF : le contrat cadre (site Intranet)

Le contrat cadre : disposition relative au processus des négociations commerciales entre fournisseurs et distributeurs. Le contrat cadre est un accord par lequel les parties conviennent des caractéristiques générales de leurs relations contractuelles futures.

Je collabore avec l'Agent Technique d'Unité (ATU) à qui j'envoie un fichier Excel des commandes à passer,

1. Elle formalise la commande sur l'ERP
2. Elle génère un bon de commande
3. Elle l'envoie pour validation au DU
4. « La commande est validée » : la commande part à l'approbation au groupe Gestion et Finance.

L'ERP : Progiciel de gestion intégré

Un outil standard, vendu sur le marché, qui est développé sur la base de processus et de modes de fonctionnement issus des meilleurs pratiques. Il se compose de modules intégrés pour l'ensemble des fonctions de l'entreprise. Il propose la mise en commun des référentiels de l'entreprise dans une base unique d'information.

Pour mener à bien cette mission, je disposais de **moyens et de ressources** :

- En termes de Ressources matériel :
 - Ordinateur : qui me permet d'accéder aux fichiers afin de prendre connaissance des différents fournisseurs et créer des fiches commande
 - Application Logicielle : contrat cadre
 - Une boîte e-mail *Outlook*: pour être en relation avec les partenaires ou contacter les fournisseurs et les acteurs du processus de commande
 - Internet pour accéder aux réseaux
 - Imprimante : pour scanner et imprimer les bons de commande et les devis
 - Téléphone : pour pouvoir être joignable pour répondre à un besoin d'un fournisseur
- Je dispose également de ressources humaines :
 - Fournisseurs
 - Livreurs internes
 - Agent technique d'Unité
 - Directeur d'Unité
 - Maître d'apprentissage.

En termes de moyens financiers, la SNCF dispose de plusieurs budgets dont un accordé aux commandes d'EPI et de matériels du service.

*Budget matériels : 15 000€

Sur le **plan méthodologique**, cette mission a notamment été conduite en lien avec l'Agent Technique d'Unité (ATU) qui prend en compte ma commande et la valide lorsque celle-ci à un faible enjeu (en termes de prix), ou la transmet au Directeur d'Unité pour qu'elle soit validée lorsque celle-ci dépasse le budget octroyé. L'ATU communique directement avec les fournisseurs, elle prend en compte les devis, les vérifie et les valide avec l'accord du DU. Elle peut être amenée à communiquer directement avec le fournisseur.

Une démarche préparatoire a été menée pour recenser précisément les besoins :

- Collecter les besoins grâce au questionnaire fait sur GOOGLE FORMS et cela fait sur une plateforme digitale et pour support une tablette numérique
- Collecter les informations auprès des agents (pointures, tailles de vêtement)
- Vérifier les stocks
- Demander le budget.

J'ai ensuite mené ou pris part aux activités suivantes :

- Création de bon de commande
- Réception de livraison
- Réception de bon de livraison
- Surveillance des stocks
- Prendre connaissance des contrats proposés
- Réalisation des études comparatives
- Diffusion de notes d'information
- Distribution de matériel.

Enfin, j'ai évalué les gains potentiels

J'ai dû faire face à plusieurs contraintes :

- Souvent monétaire, car le budget des commandes est dédié à toute l'Unité de proximité, on est donc contraint de se limiter à un certain fournisseur, et à des commandes souvent restreintes.
- Parfois nous faisons face à des commandes livrées hors délais ; ou encore des commandes livrées sans la totalité du matériel ; en termes d'organisation cela peut devenir compliqué
- Ou encore des commandes livrées mais qui ne correspondent pas au bon de commande.

Lorsque ces cas de figures arrive il me doit d'alerter mon tuteur et de vérifier toute la procédure depuis le début et de procéder à des retours de colis ou encore à des échanges.

Il faut savoir que le règlement se fait qu'à partir de la réception des commandes d'où l'importance de mon rôle dans cette mission

Pour mener à bien cette mission, plusieurs **productions** ont été réalisées pour passer les commandes :

- Des e-mails
- Des tableaux Excel
- Des études comparatives

Au niveau des **résultats** obtenus dans sa globalité nous pouvons constater que les commandes sont passées et livrées à temps. Le personnel du service est équipé en termes de normes du travail et possèdent effectivement du matériel adéquat dans ses locaux, tels que :

E.P.I. pour la tête : Casque

E.P.I. pour les oreilles : Casque auditif

E.P.I. pour les yeux et le visage : Lunette de protection

E.P.I. pour les voies respiratoires : Masque

E.P.I. pour le corps : Combinaison, pantalon et veste orange

E.P.I. pour les membres supérieurs : Gangs

E.P.I. pour les membres inférieurs : Chaussures de sécurité.

Cette mission m'a permis de prendre plusieurs **initiatives et responsabilités** car j'ai mené des actions en responsabilité comme les commandes d'équipement de protection individuel pour lesquelles il a fallu collecter les bonnes informations auprès des agents, être organisée dans la gestion du temps et du travail pour répondre aux mieux aux besoins des 20 agents.

Enfin, j'ai proposé de présenter les résultats de ma mission pour montrer l'importance de cette action bénéfique à l'entreprise, car des salariés en sécurité munis de vêtements de travail conformes à leur activité dans un environnement aux normes avec du matériel à leur disposition crée une bonne ambiance d'équipe, des salariés se sentant pris en compte par l'entité et le tout permet une amélioration de la production.

Plusieurs éléments d'**analyse** me semble à retenir dans le cadre de cette mission. D'abord, j'ai compris la nécessité de bien cerner les besoins des salariés, de trier les informations et d'en qualifier les priorités. Satisfaire les salariés est très important pour une structure, leur mettre à disposition un bon matériel, être à l'écoute de leur besoin est une qualité première chez un « bon » manager. Pour avoir une production en qualité et en quantité nous avons le devoir d'être proactif à leurs attentes.

Grâce à ce travail impliquant une collaboration régulière, j'ai été amenée à comprendre que passer des commandes est une responsabilité importante car elle permet de garder une cohésion de travail, elle est la pièce maitresse pour une bonne production au sein de la structure. Il m'a fallu être organisée et assidue car une commande non passée ou non surveillée peut perturber l'ambiance et les conditions de travail. De plus des audits ont été réalisés au sein de l'entreprise : il est également important d'être aux normes pour être en conformité avec notre cahier des charges sécurité.

ANNEXES

BUDGET SNCF

1. Comparatif des budgets à la SNCF à l'UP SES OUEST entre 2016 / 2019

	2016	2017	2018	2019
Budget EPI (casque, chaussures, tenues, OUTILS)/Commande matériel	185 000€	180 000€	175 000€	170 000€
Budget Production (entreprise privée qui interviennent au sein de la SNCF	11 Millions€/AN	12Millions€/AN	12Millions€/AN	12 Millions€/AN
Budget Primes	270 000€	270 000€	240 000€	210 000€
BUDGET GENERAL	11 230 000€	12 225 000€	12 215 000€	12 205 000€

2. Budget accordé au Service SE entre 2016/2019

	2016	2017	2018	2019
Budget EPI/Commande matériel	20 000€/AN	17 000€	16 000€	15 000€
Budget Production (entreprise privée qui interviennent au sein de la SNCF	~1Millions€/AN	~1 Millions€/AN	~1 Millions€/AN	~1 Millions€/AN
Budget Primes	45 000€	45 000€	30 000€	35 000€
BUDGET GENERAL	1 065 000€	1 062 000€	1 046 000€	1 050 000€

LOGIGRAMME



