



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 15 DU 26-01-2015**

Réf doc :
CRRD n° 15 26- 01-2015

Ordre du jour : Revue de Direction d'état d'avancement avec l'ensemble des pilotes de processus

Date de la réunion: 26/01/2015

Lieu de la réunion: EISTI, Cergy en Visio conférence avec Pau

Auteur: Aminata BA

Participants:

Nom	Prénom	Présent
FINTZ	Nesim	Oui
DEMILLEVILLE	Hervé	Oui
LAMBERT	Nathalie	Oui
BA	Aminata	Oui
RUDOLF	Christine	Oui
SENOUSSI	Houcine	Oui
LAMERRE	Marie-José	Oui
BOEUF	Sandrine	Non
ROUSSEAU	Didier	Oui
TAFLIN	Erick	Oui
KADIMA	Hubert	Oui
ANGEL	Alexandre	Oui
LAMOULIE	Laurence	Oui

Excusé :

Nom	Prénom
DUBOIS	Martial
DORIOT	Guy



Sommaire

1	Généralités	3
1.1	Eléments d'entrée d'une revue de direction	3
1.2	Ordre du jour	3
2	Suivi des processus année 2014-2015	3
2.1	Retours client	3
2.2	Bilan audits internes	3
2.2.1	Planning d'audits internes	3
2.2.2	Rapport de constats des audits internes	4
2.3	Actions issues des revues précédentes	8
2.4	Etat des actions correctives et préventives hors audits et revues de Direction	11
3	Bilan de fonctionnement des processus et nouveaux objectifs	11
3.1	Liste des processus et cartographie	11
3.1.1	Liste des processus opérationnels	11
3.1.2	Cartographie actuelle des processus	12
3.2	Bilan des indicateurs de l'état d'avancement sur l'année 2014-2015	13
3.2.1	PRO 01 A : Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue	13
3.2.2	PRO 01 B Gérer la communication en interne	15
3.2.3	PRO 02 Communiquer	15
3.2.4	PRO 03 : De l'admission à la remise des diplôme	18
3.2.5	PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	21
3.2.6	PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques	25
3.2.7	PRO 06 : Valorisation de la recherche à l'EISTI (Info et Math)	26
3.2.8	PRO 07 : Expérience à l'international	29
3.2.9	PRO 08 : Gestion des ressources humaines (pas de résultats RH en arrêt maladie)	31
3.2.10	PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat (processus en pleine évolution car l'objectif de l'entrepreneuriat change)	31
3.2.11	PRO 10 A : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	32
3.2.12	PRO 10 B : Sécurité des personnes, des biens et des données	33
3.2.13	PRO 11 : Gestion des achats	33
4	Amélioration continue et changements pour l'année 2014/2015	35
4.1	Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité	35
4.2	Recommandations d'amélioration	35
4.3	Plan d'action pour l'année 2014/2015	36
5	Conclusion	38



1 Généralités

1.1 Eléments d'entrée d'une revue de direction

Points abordés lors de cette revue de direction en se reposant sur une amélioration continue du Système de Management de Qualité et des obligations de la norme ISO 9001 sont :

- Les résultats des audits précédents
- Les réclamations des clients
- Le fonctionnement des processus ainsi que la conformité du service
- L'état des actions correctives et préventives
- Les actions issues des revues de direction précédentes
- Les changements potentiels affectant le SMQ
- Les recommandations d'amélioration du SMQ

1.2 Ordre du jour

Lors de la réunion les sujets suivants ont été traités :

L'état d'avancement des objectifs des indicateurs de l'année 2014-2015,

Le bilan des actions d'améliorations en cours,

Le suivi de la démarche qualité,

La révision de l'ISO 9001 version 2015

2 Suivi des processus année 2014-2015

2.1 Retours client

A l'heure d'aujourd'hui, aucune fiche d'avis client n'a été remplie. Son objectif a été rappelé.

2.2 Bilan audits internes

Des audits internes ont été réalisés afin de préparer l'audit de suivi 2 et de même que des points qualité avec les différents pilote de processus.

2.2.1 Planning d'audits internes

Période	Pilote	Champs d'application	Commentaires et précisions
Novembre/ Décembre	Responsable Qualité	6 processus	Processus 04 [Réaliser la prestation] Processus 05 [Fonctionnement des moyens informatiques] Processus 03 Pau [De l'admission à la remise de diplôme] Processus 10A [gestion des biens, matériels et mobilier]
Novembre/ Décembre	Chef de projet	2 processus	Processus 01 A [Pilotage de l'EISTI et Analyse et amélioration continue] Processus 01B [Gérer la communication en interne]



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 15 DU 26-01-2015

Réf doc :
CRRD n° 15 26- 01-2015

Processus 10 B [Gestion de la sécurité]

2.2.2 Rapport de constats des audits internes

2.2.2.1 Processus 04 [réaliser la prestation], Processus 05 [Fonctionnement des moyens informatiques]

Processus concerné	N°	Nature	Paragraphe du référentiel ISO 9001 Version 2008	Libellé du constat
PRO 04 et PRO 05	1	PF	«7.6 Maitrise des équipements de surveillance et de mesure »	Les indicateurs sont renseignés suivis et même revus dans une finalité d'amélioration continue.
PRO 04	2	PF	« 8.2.1 la satisfaction du client »	Concernant la visibilité du planning, un indicateur a été mis en place afin de percevoir la satisfaction des étudiants.
PRO 04 PRO 05	3	PP	« 4.2.3 Maitrise des documents »	L'espace d'enregistrement est connu par les pilotes en revanche une amélioration sur la visibilité et l'organisation des documents qualité qui s'y trouve est demandée.
PRO 04	4	NO		le processus connaît une évolution et une innovation avec l'arrivé des MOOCS en revanche il serait intéressant de recueillir l'avis des clients sur cette nouvelle prestation.
PRO 05	5	PF	« 7.5 Vérification du produit acheté »	L'évaluation fournisseur effectuée régulièrement permet d'avoir un retour sur les produits achetés.
PRO 05	6	NO		La mise en place du progiciel SAP sera très innovant pour le processus en revanche il serait intéressant de mettre en place un suivi afin de connaître plus précisément les améliorations apportées.



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 15 DU 26-01-2015**

Réf doc :
CRRD n°15 26-01-2015

2.2.2.2 Processus 03 Pau [de l'admission à la remise de diplôme], Processus 10A Pau [gestion des biens et mobilier]

Processus concerné	N°	Nature	Paragraphe du référentiel ISO 9001 Version 2008	Libellé du constat
Pro 03 Scolarité	1	PF	« 8.3 Maîtrise du produit non conforme »	Assurer la délivrance d'un diplôme à l'étudiant à la suite d'un parcours basé sur une démarche qualité.
Pro 03 Scolarité	2	PP	4.2.3 « Maitrise des documents »	Mises à jour des procédures gestion des stages et gestion de la médiathèque en tenant compte des différentes évolutions du processus.
Pro 10 maintenance mobiliers et bâtiments	3	PP	4.2.3 « Maitrise des documents »	Mise à jour de la fiche de fonction du processus 10 et du logigramme.
Pro 03 Scolarité Pro 10 maintenance mobiliers et bâtiments	4	PP	4.2.4 « Maitrise des enregistrements »	Documents sont disponibles via l'espace qualité Arel. Cependant les pilotes de processus trouvent qu'il serait préférable d'améliorer la mise à disposition des documents sur AREL.



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 15 DU 26-01-2015

Réf doc :
CRRD n°15 26-01-2015

2.2.2.3 Processus 01 A et B [Pilotage et amélioration continue et gérer la communication en interne], Processus 10 B [Gestion de la sécurité]

N°	Nature	Paragraphe du référentiel ISO 9001	Libellé du constat
1	[PF]	4.2.1 « Exigences relatives à la documentation »	Tous les documents sont bien enregistrés et facilement exploitables par le personnel en utilisant la plateforme interne de l'entreprise.
2	[PF]	4.2.3 « Maîtrise des documents »	Les documents sont facilement exploitables en utilisant la plateforme interne. Ceux-ci ont été mis à jour, le processus a été revu et seulement la dernière version se trouve disponible pour le personnel avec la date de mise à jour.
3	[PF]	6.2.2 « Compétence, formation et sensibilisation	Du personnel est formé sur les 2 campus pour l'utilisation d'extincteur, 3 SST (Sauveteur Secouriste du Travail) à Cergy et 2 SST à PAU. L'entreprise a également un CHSCT.
4	[PP]	6.3 « Infrastructures »	L'entreprise se met aux normes pour les PMR (Personnes à Mobilité Réduite) avec la mise à niveau des ascenseurs pour répondre à la législation.
5	[No]	8.2.4 « Surveillance et mesure du produit »	Des caméras ont été installées cette année. Comment vérifie-t-on qu'elle joue bien leur rôle ?

2.2.2.4 Bilan des audits internes



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N ° 15 DU 26-01-2015**

Réf doc :
CRRD n ° 15 26- 01-2015



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 15 DU 26-01-2015

Réf doc :
CRRD n° 15 26- 01-2015

2.3 Actions issues des revues précédentes

Voici un état d'avancement des actions issues des revues précédentes

Actions	Responsable	Echéance	Avancement
Relancer la démarche d'obtention d'inscription au RNCP pour les mastères Intelligence Economique et Décisionnel / BI	Les responsables de ces mastères	2014-2015	Tous les dossiers déposés en attente de réponses
Prévoir une démarche qualité type ISO pour les mastères spécialisés de l'EISTI	Responsable qualité et les pilotes qui seront identifiés	Action qui sera traitée après l'inscription RNCP	En attente
Faire une expression de besoin concernant une application de suivi des RTT et congés payés	Responsable ressources humaines – DOSI	2015	En cours
Logiciel de gestion de la bibliothèque à étudier par Directrice campus Pau	Directrice campus Pau	-	réalisée
Statuer sur l'utilisation d'une bibliothèque virtuelle selon le contenu et le prix	Directrice de Pau	Juin 2014	Action annulée
Coupler des matières afin de réduire le nombre d'examens	Directeur des Etudes	juin-13	Fait mais insuffisant car nombre d'examen inchangé (dc délais id.)
Différencier les questions entre CPI et ING dans les évaluations des modules	Directeur des Etudes	Mars 2015	Analyse en cours
Envoyer le doctorant en recherche mathématique aux conférences	Directeur de la Recherche Mathématique	juin-14	Fait, à poursuivre
Définir une assurance pour les étudiants qui partent en mobilité	Responsable Relations Internationales	Mars 2015	En cours



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 15 DU 26-01-2015

Réf doc :
CRRD n° 15 26- 01-2015

Définir qui doit valider la mobilité pour les ING 2 (Responsable de département, responsable d'option...)	Responsable Relations Internationales	Juin 2014	Fait
--	---------------------------------------	-----------	------

Actions	Responsable	Echéance	Avancement
Revoir le temps de mobilité obligatoire de 2 mois à 3 mois	Directeur Général	2014/2015 ?	Mobilité de 3 mois pour la rentrée 2015-2016
Définir un budget pour les vacataires au Directeur Général en début d'année scolaire	Directeurs de campus	Mars 2015	Fait en attente de validation
Faire un rappel aux professeurs sur leur présence à l'EISTI	Directeur de campus	Juin 2014	Réalisée
Faire un mail aux professeurs sur les syllabus et étudier la liste des syllabus non mis à jour fin janvier	Directeur Général	Février 2014	Réalisée
Faire un contrat aux étudiants souhaitant faire un double diplôme	Directeur Général – Responsable administrative cursus double diplôme	2014-2015	A faire Sera réalisée en février pour les M1
Ajouter la notion de « projet personnel » et « en cours de création d'entreprise » dans les possibilités de réponses du questionnaire post-études	Directeur des Etudes	Juin 2014	Réalisée
Etudier la possibilité de réaliser la remise des diplômes en décembre (ING + Master)	Directeur Général	Juin 2014	Réalisée
Organiser une réunion sur « comment motiver les anciens à remplir l'observatoire des métiers »	Directrice de la communication – Président des anciens – Directeur des Etudes	2014-2015	En cours
Publier l'analyse des résultats des questionnaires des modules	Directeur des Etudes	Avril 2014	Trop peu de retours



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 15 DU 26-01-2015

Réf doc :
CRRD n° 15 26- 01-2015

Revoir le cycle d'informations par rapport aux absences des professeurs	Scolarité – Service planification – Directeur de campus – Directeur Général	Juin 2014	Réalisée
---	---	-----------	-----------------



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N° 15 DU 26-01-2015

Réf doc :
CRRD n°15 26-01-2015

2.4 Etat des actions correctives et préventives hors audits et revues de Direction

A mon arrivée j'ai effectué un suivi des actions correctives et préventives en cours, en outre à travers les points qualités, de nouvelles actions d'amélioration du SMQ ont été identifiées et discutées en revues de direction (celle-ci figure dans les actions issues de la revue de direction). Toutes ces actions figurent dans le plan d'action amélioration continue.

L'état d'avancement pouvant être fait sur les actions en cours est le suivant :

Sur 33 actions,

29 sont clôturées

1 action est en cours de résolution (établir un projet de double diplôme pour les étudiants le souhaitant sera réalisé au cours du mois de février)

3 actions sont planifiées (Mesurer les actions d'amélioration de la communication interne et Créer un questionnaire de satisfaction des locaux à destination des étudiants)

3 Bilan de fonctionnement des processus et nouveaux objectifs

3.1 Liste des processus et cartographie

3.1.1 Liste des processus opérationnels

La cartographie des processus a connu une mise à jour au courant de l'année 2014-2015.

Type de processus	Numéro	Processus
Management	N°1 A N°1B	Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue Gérer la communication en interne
Réalisation	N°2 N°3 N°4 N°6 N°7 N°9	Evolution et suivi de la communication de l'EISTI De l'admission à la remise des diplômes Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur Valorisation de la recherche à l'EISTI (Info et Math) Expérience à l'international Accompagnement à l'entrepreneuriat
Support	N°5C N°8 N°10 A N°10 B N° 11	Fonctionnement des moyens informatiques Gestion des ressources humaines Gestion des biens matériels et mobiliers Gestion de la Sécurité des personnes, des biens et des données Gestion des achats

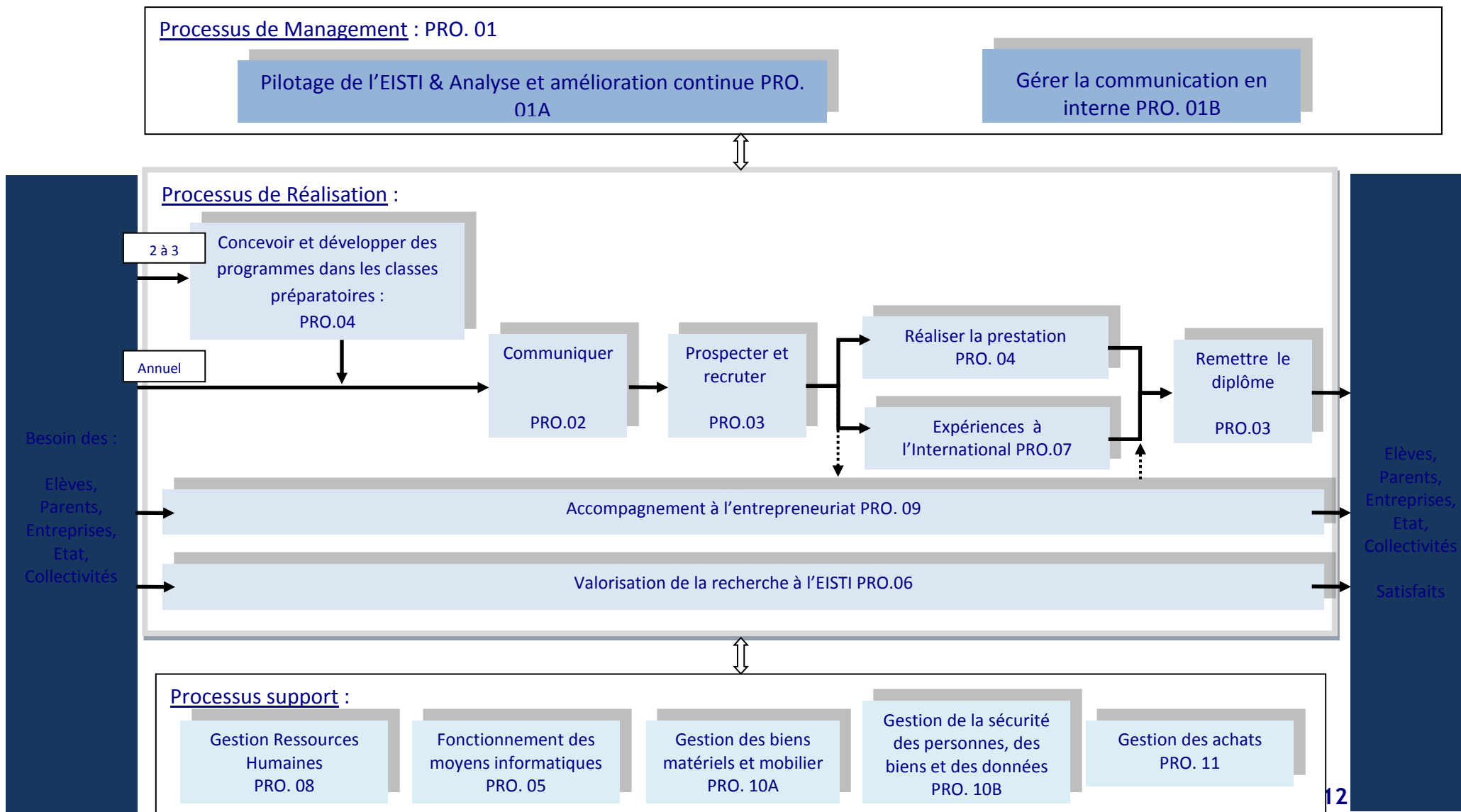


COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N° 15 DU 26-01-2015

Réf doc :
CRRD n° 15 26-01-2015

3.1.2 Cartographie actuelle des processus

Version 7 dernière mise à jour 02/01/2015



3.2 Bilan des indicateurs de l'état d'avancement sur l'année 2014-2015

3.2.1 PRO 01 A : Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO O1A : Pilotage et amélioration	Ind.1. Signer des nouveaux accords partenariaux avec des écoles et universités françaises	+2	2014-2015 Signatures de deux doubles Masters avec l'université Paris Dauphine et d'un avec l'Université Pau et des Pays de l'Adour (UPPA)	
	Indic 2 : Pourcentage d'actions correctives résolues dans les délais	90% et – de 10% en des délais inacceptables	82% d'actions correctives réalisées 0 action réalisée en des délais inacceptables	Nouvel objectif en plus : % d'actions correctives entamées.
	Indic 3 : Pourcentage d'étudiant restant après la première année	96% des étudiants restent après la première année du cycle préparatoire 99% des étudiants restent après la première année du cycle ingénieur	En cours	Obtention des résultats à la fin de l'année scolaire
	Indic 4 : Maintien de la certification ISO 9001	Certification renouvelée	A renseigner en 2016	

	Ind 5 : Classement de l'EISTI	Redéfinir un nouvel objectif en fonction du nouveau palmarès de l'étudiant	4 ^{ème} dans les 36 Ecoles privées en ce qui concerne l'Excellence Académique, 5 ^{ème} sur 165 Ecoles et 1 ^{er} sur 28 Ecoles CCP dans le domaine de la Proximité avec les Entreprises, 17 ^{ème} sur 165 et 1 ^{er} sur 28 Ecoles CCP dans l'ouverture Internationale,	L'indicateur a été revu en fonction du nouveau palmarès de l'ETUDIANT Le nouvel indicateur est : : Classement de l'EISTI par rapport au Palmarès des Ecoles d'Ingénieurs établi par « l'Etudiant »
	Ind 6 : Recherche Informatique et Mathématique	25% Budget consolidé recherche (moyen humain et matériel/ budget total de l'Ecole 900 K€ de budget humain 11 personnes en ETP	Objectif atteint Info 5 ETP Pau et Cergy Math 7,5 ETP ? Cergy et Pau	Nouvel objectif : 14 personnes en ETP
	Ind 7 : Augmenter le nombre de chaires d'entreprise	+1 par an	Objectif atteint : VMWare En cours de concrétisation : SOGETI en sécurité informatique	Actuel : Sopra (2), Alti, Sogeti, Cap Gemini, EXL Group, SAS

3.2.2 PRO 01 B Gérer la communication en interne

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 01B : gérer la communication en interne	Indic 1. % d'actions planifiées dans le plan d'action interne qui sont réalisées dans les délais	100%	Résultat à la fin de l'année scolaire	
	Indic 2. % du personnel bien informé dans 7 domaines sur 10	+50%	Résultat à la fin de l'année scolaire	

3.2.3 PRO 02 Communiquer

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 02 : Communication	Ind. 1: Nombre de plaquettes diffusées dans l'année	60 000	20 000 environ	
	Ind 2 : Réseaux sociaux	J'aime Facebook : 1700 Abonnés Twitter : 1000 Blog N. Fintz : 6 nouveaux articles	J'aime Facebook : 1790 Abonnés Twitter : 1210 Blog N. Fintz : 1 article A Noter : + de 4000 visites sur Liveisti sept-dec2014	Progression Facebook régulière Plan d'action : Une réflexion sur notre stratégie réseau est à mener Elle sera conduite par le service communication et présentée à la DG pour juin 2015 Plan d'action : nouveau objectif à atteindre : J'aime Facebook : 1850 Abonnés Twitter : 1300

	<p>Indic 3 : Site Web Notion de visiteurs uniques</p> <p>Nombre de nouveaux contenus</p>	<p>135 000</p> <p>100 % des pubs avec des pages d'atterrissage</p> <p>35</p> <p>présence première page des moteurs de recherche sur mots clés pertinents</p>	<p>125 000 (tendance 12 derniers mois) Ok</p> <p>20</p> <p>Non disponible</p>	<p>Plan d'action 2014: Création des pages dédiées sur certaines bannières</p> <p>Plan d'action Refonte du site web Définition des mots clés pour référencement</p>
	<p>Ind 4 : nombre de contacts qualifiés (prospects salon)</p> <p>Nombre de plaquettes diffusées en salons</p>	<p>En Surveillance</p>	<p>Estimation 4000</p>	<p>Evaluation non pertinente car usage non stabilisé des tablettes Comptabilisation plaquette peu pertinente abandon de cet indicateur Plan d'action Procéder à la saisie des contacts sur tablette de façon systématique</p>
	<p>Ind 5 : création d'une newsletter</p>	<p>4 par an</p>	<p>2</p>	<p>Mise en place du premier comité éditoriale pour identifier sujets des newsletters en juillet</p>
	<p>Ind. 6 : Nombre d'articles de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse</p>	<p>Articles de presses – quantité : 300/an Articles de presses – qualité suivi Nb de communiqués de presse : 8</p>	<p>Non disponible</p> <p>Non disponible (annuel)</p> <p>4</p>	<p>Plan d'action : Revoir le contrat Argus de la presse pour mise à jour du périmètre de journaux couverts Faire l'analyse qualitative des retombées presse sur la base de 3 critères : neutre, positif, négatif pour l'année 2014 300 Selon analyse – voir en juin 2015</p>

				8/an
	Ind 7 : Bilan enquête JPO Fréquentation Niveau de satisfaction surveillance	Nouvel indicateur stratégique à redéfinir 1 bilan par an	Fréquentation JPO de Cergy décembre 2014 Fréquentation +10% par rapport 2013 (148 personnes) 77% satisfaits 23% partiellement satisfaits Fréquentation JPO de Pau décembre 2014 Fréquentation -13% par rapport 2013 (130 personnes en 2014 dont 40 prospects)	

3.2.4 PRO 03 : De l'admission à la remise des diplôme

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 1 : Niveau des candidats inscrits au niveau BAC et CPGE	75% de mention CPI-S Objectifs prioritaires 100 % remplissage CPGE (100 places) 110% remplissage concours Avenir (125 places = 100%)	Cergy : 147 recrutés en CPI1 et 87 mentions. Soit 59%. Pour le même concours : 125 places et 144 recrutés : soit un taux de remplissage de 115%. CPGE 100 places, 90 intégrés (90%) GM 52 places, 58 intégrés (112%) GI 48 places, 32 intégrés (67%) Pau : 38/66 = 58% Rang moyen Avenir PAU : 3216/5365 soit 60 % Rang dernier Avenir 2014-2015 : Pau : 5350/5365	Cette année les recrutements CPGE des deux spécialités (GI et GM) seront séparés. Les indicateurs seront donc dédoublés. Pour les recrutements CPGE l'indicateur le plus important sera le taux de remplissage. Pour le recrutement Bac, le nombre de places a été augmenté de plus de 10%. Nous privilégierons donc le même indicateur (taux de remplissage).

	Ind. 2 : Délai de remise de notes	Cergy et Pau : Les notes arrivent au plus tard le mardi d'avant la semaine de rattrapage / la semaine du jury	89% des notes arrivent dans les délais.	
	Ind. 3 : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée (Cergy)	Changer d'indicateur	Supprimé	Pour optimiser la fréquentation de la bibliothèque par les étudiants, des actions d'améliorations ont été entreprises à Cergy comme à Pau Indicateur à supprimer à la fin de l'année scolaire
	Ind. 4 : Nombre de références à la bibliothèque	Changer d'indicateur	supprimé	Cergy (ouverture ½ journée pour 2014/2015) Pau : bibliothèque gérée par une association d'élève depuis la rentrée scolaire Indicateur à supprimer à la fin de l'année scolaire
	Ind. 5 : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information) (Cergy)	75%	75% (base faible : 24 élèves).	
	Ind. 6 : Création de la bibliothèque (Pau)	Créer une bibliothèque à Pau	Fait	A Pau médiathèque gérée par une association des élèves.
	Ind. 7 : suivi des étudiants	80% de satisfait ou très satisfait sur les élèves qui ont eu recours à un professeur	85%	
	Ind 8 : suivi des stages	100% des stages sont en adéquation avec leur convention 90% d'étudiants satisfaits ou très satisfaits globalement de leur stage 90% d'entreprises évaluent que	Adéquation : 99.7 % Satisfaction étudiants : chiffres 14/15 non disponibles. (12/13 : 91% ING3 et 96% ING2) Satisfaction entreprises :	Plan d'actions Relance à faire côté étudiants et professeurs ING2 renseignés dont validés a abandonné et divers (échange, arrêt) Manque validations

		le profil d'un élève de l'EISTI est adapté ou très adapté	98% en ING3 et 92% en ING2. Cergy et Pau	
	Ind. 9 : Nombre de diplômés en 3 ans	80% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans	78% (promo ING1 2010/11 : 150 nouveaux, 117 diplômés en octobre 2013) 2014/2015 ING 2 : 33% sans validation Cergy 100% Pau ING 3 : 58% sans validation Cergy 100 % Pau de stages en adéquation avec leur convention	10% redoublement ING 1 et ing2 et 2 3% en ING 3
	Ind. 10 : Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ING 1	95% de diplômes obtenus	93% (ING1 2009/10 : 152 nouveaux : 11 abandons en première année et 141 diplômés). PAU Sur 2010/2011 : 100% de diplômés Sur 2011-2012 : 35/42 déjà diplômés, 7 à Grenoble 2014-2015 Pas de résultats pour Pau	
	Ind. 11 : pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux	85%	Cergy : 76% - 89%	Pour mesurer l'efficacité cet indicateur sera scindé en deux :

	ans		<p>Sur 92 nouveaux il y a eu 13 réorientations (plusieurs cas) et 9 redoublements.</p> <p>PAU sur 2012-2013 : 69%</p>	<p>1) 75% des diplômés ont leur diplôme en 2 ans</p> <p>2) 90% des diplômés ont leur diplôme en 3 ans</p> <p>En outre, un indicateur de surveillance a été défini dans l'objectif de recenser le nombre d'abandons qui peut être une cause de non validation du diplôme</p> <p>3) à Pau une mise en place des classes de niveaux depuis janvier afin de réajuster les différences de niveaux entre étudiants</p> <p>A la fin de l'année, un seul et même indicateur suivra les objectifs fixés pour les deux sites (Cergy ET Pau)</p>
--	-----	--	--	---

3.2.5 PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du	Ind. 1 : Notes obtenues par les élèves	CPI1: 10 CPI2: 11 ING1: 11.5 ING2: 12.5 (par parcours)	CPI1:9,35 CPI2:9,59 ING1:11,57 ING2-GSI:11,70 ING2-SIE:12,50 ING2-MI:12,25	On a toujours une difficulté en CPI à atteindre l'objectif. Il faut cependant avoir en tête que le passage de la terminale à la classe préparatoire entraîne toujours une baisse des notes. Cette explication tient moins pour la CPI2.

cycle ingénieur		ING3: 13.5 (par options)	ING2-MF:10,80 ING3-BI:14,66 ING3-GL:14,43 ING3-I3:14,32 ING3-IAD:12,77 ING3-ICOM:14,22 ING2-IFI:10,62 (Cas particulier) ING2-INEM:14,14 ING3:ICC:14,57	Action : Un nouveau programme a été mis en place sur le campus de Pau plus orienté vers les projets. On attend les résultats à la fin de l'année.
	Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie	90 % (ou 100 % si on le fait aux alentours de 3 ou 6 mois après la remise des diplômes)	92%	Les réponses portent sur 132 réponses sur environ 210 attendues.
	Ind. 3. Evolution des carrières des diplômés	- Tous les 4 ans, définir un pourcentage de changements de postes - 90% d'anciens sont devenus chefs de projet ou équivalent, après 2 ans de sortie de l'EISTI	Objectif atteint sans avoir le chiffre exact	On n'a pas encore l'outil pour avoir des statistiques sur au moins 2ans. L'objectif nous semble atteint à travers les contacts que l'on a avec les anciens. Plan d'action : 1) Nous avons enrichi le questionnaire que doivent remplir les anciens à chaque changement de poste, y compris le premier. 2) Nous avons organisé une première réunion avec le Cercle pour faire une communication commune et avoir un outil en commun. L'affaire est en cours
	Ind. 4. L'outil logiciel AREL : syllabus mis à jour chaque année	100%	Mis à jour (482-419)/482 = 13% Syllabus avec objectif (482-133)/482 = 72%	Pour les syllabus manquant, il y a un problème avec les options et dans les masters. Pour les mises à jour, les chiffres sont très mauvais mais il y a peut-être des syllabus qui sont à jour car ils n'ont pas changé d'une année sur l'autre Plan d'action Ajouter sur AREL, la possibilité de valider une rubrique syllabus en cliquant sur un bouton pour indiquer qu'il n'y a pas de changement à signaler

	Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)	Par module et par programme → 1 scénario 70% des scénarios mis en ligne	Pas d'indicateur	Une remarque : Tous les professeurs qui utilisent cette fonctionnalité sont vraiment intéressés par ce concept. Plan d'action Définir les scénarios stratégiques
	Ind. 6 : Absence des élèves	5% en CPI, et moins de 15% en cycle ingénieur	CPI1 : 6,5% CPI2 : 16/184=8,6% ING1 : 4/242=1,6% ING2 : 12/196=6,1%	Les statistiques en ING3 n'ont quasiment pas de sens car les absences ne sont quasiment pas saisies. C'est un vrai problème car elles sont véritablement utiles. Il faudrait peut-être ventilée les absences par site
	Ind. 7 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard	5%	L'objectif est atteint mais suivant les équipes enseignantes, la notion de retard n'est pas la même. Plan d'action : Ajouter une durée dans la définition du travail pour préciser le dépassement autorisé
	Ind. 8 : % des scénarios mis en ligne	95% parmi les ressources existantes en incluant les nouveautés : scénario, QCM et FAQ	155/482= 32%	Une remarque : Tous les professeurs qui utilisent cette fonctionnalité sont vraiment intéressés par ce concept. Plan d'action Actuellement, nous faisons des formations pour les professeurs (essentiellement les vacataires) pour les aider à monter de scénarios avec AREL.
	Ind. 9. Satisfaction des élèves	Avoir 2 ou plus de moyenne pour l'ensemble des questions fermées.	Environ 2,5	Très peu d'évaluations ont été ouvertes car on n'avait pas encore terminée la nouvelle version du questionnaire Plan d'action : Faire une réunion pour valider définitivement la nouvelle version
Planification	Ind. 1 : Stabilité emploi du temps Cergy/Pau	2 semaines	Cergy : 1 mois Pau : 2 semaines	
	Ind. 2 : Visibilité emploi du temps	Evolution de l'objectif Cergy : Visibilité sur 4, 8 et 16 semaines	Cergy : entre 4 et 8	Plan d'action : A Cergy la visibilité des emplois du temps est différente suivant les promos : ING3 : visibilité à l'année universitaire

		(16 semaines : squelette de l'emploi du temps) Pau : Visibilité sur 4 semaines	semaines Pau : 2 semaines	ING2 : visibilité sur 2 mois ING1 : visibilité sur 4 semaines (affectation trop tardive des enseignants pour pouvoir construire les emplois du temps) CPI : visibilité sur 4 semaines (en raison des enseignants qui sont affectés également sur le cycle ingénieur)
	Ind.3 : % de satisfaction des étudiants sur la visibilité des emplois du temps, Cergy/Pau	Satisfaction délais de publications : 89% Cergy / 81% Pau Satisfaction stabilité emploi du temps : 88% Cergy / 76% Pau Accès au responsable d'option pour MAJ edt option	Chiffres Fin Année scolaire 2013/2014 : Satisfaction délais de publications : 89% Cergy / 81% Pau Satisfaction stabilité emploi du temps : 88% Cergy / 76% Pau	Accès au responsable d'option pour MAJ edt option : n'a pas eu être réalisé car actuellement le logiciel STRATUS ne fonctionne pas sur le site de Cergy. La fonctionnalité qui permettrait aux responsables d'option d'enregistrer leurs emplois du temps sur STRATUS n'a pas été développée. C'est pourquoi, il a été décidé en début d'année que la Responsable de la planification rentre sur la base tous les emplois du temps des Options pour l'année entière suivant les différents plannings des responsables.

3.2.6 PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques

Processus	Indicateurs	Rappels des objectifs	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 05 C : Moyens informatiques	Indic 1 : Temps moyen de prise en compte des tickets	4h dans la plage horaire 8h30 – 18h (si supérieur à 18H ou inférieur à 8H30, début de la prise en compte à 8H30)	86%	En cours de refonte du GLPI Problème GLPI résolu -> suite du projet
	Indic 2 : Temps moyen de résolution des tickets par catégorie	A définir	SLA défini mais à affiner	
	Indic 3 : Nombre de ticket GLPI ayant dépassé le temps admissible de résolution	0	3	La nouvelle version de GLPI inclus des SLA Sla définis (voir en annexe) Mise en place des règles métier en cours
	Indic 4 : changements ont une expression de besoin formalisée	100% des nouveaux projets doivent avoir une expression de besoin formalisé 5 projets en cours doivent avoir leur expression de besoin formalisé	100 %	4 projets SAP AREL HECATE SVI

3.2.7 PRO 06 : Valorisation de la recherche à l'EISTI (Info et Math)

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 06 : Recherche informatique	Ind 1 : Recherche académique	Evolution temporelle des coefficients de publications par rapport à la normalisation UGE et FESIC : T0.....TC-1 (ancien objectif).TC.TC+1(objectif à atteindre)	les valeurs de TC et de TC+1(sept 2014-janv 2015)	Un nouvel indicateur a été défini Recherche informatique au ralenti à cause d'une situation financière de l'établissement peu favorable Une amélioration est attendue avec l'arrivée de deux nouveaux thésards
	Ind. 2 : Rayonnement attractivité	10 participations à des conférences 5 participations à des masters d'autres établissements 2 participations à des comités de lecture 5 colloques au sein de l'EISTI 10 doctorants encadrés 2 accueils de chercheurs étrangers	5 6 2 0 5	A définir selon décharge Décharge :

	Ind. 3 : Stratégie et gouvernance	<p>75% de Docteurs parmi les enseignants permanents</p> <p>98% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs</p> <p>10% d'HDR parmi les enseignants permanents</p> <p>15% d'HDR parmi les enseignants chercheurs</p>	<p>10/15 = 67% Objectif non atteint</p> <p>8/8= 100% Objectif atteint</p> <p>2/15=13% Objectif atteint</p> <p>2/8 = 25% Objectif atteint</p>	<p>A définir selon décharge</p> <p>Décharge :</p>
--	-----------------------------------	---	--	---

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 06 : Recherche mathématique	Ind 1 : Recherche académique :	1 publication par enseignant-chercheur dans une revue internationale avec comité de lecture, en moyenne sur 2 ans	4 pour 3 chercheurs	Donner les informations au service communication
	Ind. 2 : les collaborations internationales et nationales (publications co-signées; échanges de chercheurs sur invitation)	Au moins 3	3	
	Ind.3 : Lien formation -Recherche	80 % d'élèves de 3 ^{ème} année inscrits à un double diplôme de master (IFI) 2% de diplômés poursuivant des études afin d'obtenir un doctorat	90% 2 doctorants sur 80 élèves	
	Ind. 4 : Rayonnement attractivité	5 participations à des conférences 4 participations à des masters	4 4	Limite âge E.T. pour participer aux masters

		d'autres établissements 2 participations à des comités de lecture	4 (3 ET et 1 MMI)	Donner les informations au service communication
		5 séminaires au sein de l'EISTI	5	
	Ind. 5 : Stratégie et gouvernance	75% de Docteurs parmi les enseignants permanents (département Math + ET)	85%	MM, IK, AEJ, AB, ET, MMI, AJ, NFO
		100% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs (Enseigneurs en Math)	100%	
		30% d'HDR parmi les enseignants chercheurs permanents (Enseigneurs en Math)	25%	ET et MM
		30% d'HDR parmi les enseignants d'IFI	40%	
	Ind. 6 : Disposer d'une commission de spécialistes opérationnelle : 2 externes (Directeur Recherche, professeurs), les HDR math de l'EISTI, Directeur Recherche informatique de l'EISTI, le DG	Commission complète	OK	

3.2.8 PRO 07 : Expérience à l'international

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultat au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 07 : Relations internationales	Ind. 1 : Type de mobilité : études ou stage entreprise ou autre (stage bénévolat job ou séjour linguistique)	surveillance	33.5 % études 66.5 % stage	Obligation de mobilité internationale Evolution indicateur : Ind. 1 : Type de mobilité : études ou stage ou autre + quand : ing1/ing2/ing3
	Ind. 2. Pourcentage d'étudiants Eistiens qui recommande la mobilité	90% qui recommandent	100 %	Retour enquête en cours
	Ind. 3. Nombre d'étudiants étrangers intégrés à l'EISTI d'une année sur l'autre	12% ou 15%	14.16 %	Problème de vérification de l'indicateur/idem en 2014/2015 Nouvel objectif 15 %
	Ind. 4 : Pourcentage d'étudiants étrangers qui recommande la formation EISTI	90% qui recommandent	PIM 85 % Et.Ech. 80 % Master 2 (22 % oui, 56 % avec réserve, 11 % probablement, 11 % probablement non)	Enquête en cours pour PIM, Et Ech. Et Mater en cours
	Ind. 5 : nombre d'accords d'échanges internationaux	45 accords avec une croissance du nombre d'actifs A changer ?	48 accords au total dont 12 doubles diplômes	Programme d'échange : 48/17 Double diplôme : 14/9 Evolution indicateur : rapport nombre accord et nombre d'actif en PE et DD
	Ind 6 de surveillance sur la mobilité internationale obligatoire	A définir		Nouvel indicateur du fait de l'obligation de la mobilité
	Ind 7 : sur le % de mobilité en ING1 et ING2	A définir		Nouvel indicateur du fait de l'obligation de la mobilité

3.2.9 PRO 08 : Gestion des ressources humaines (pas de résultats RH en arrêt maladie)

Bilan et nouveaux objectif, processus basé sur l'année civile.

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
PRO 08 : Ressources humaines (Année civile)	Ind. 1: nombres d'entretiens réalisés par rapport au nombre total à réaliser dans l'année	100% sur 2 ans				
	Indic 2 : formations prévues au plan de formation ont été réalisées (année civile)	75% des formations prévues au plan de formation ont été réalisées (année civile)				
	Ind.3 Evaluation de la formation: % de formation satisfaisante	90%		Plan d'action : Modifier le questionnaire à froid ?		

3.2.10 PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat (processus en pleine évolution car l'objectif de l'entrepreneuriat change)

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	Indic 1 : Pourcentage de livrables réalisés avant le mois d'Avril	100% (7PFE)	30%	Résultat final en Avril
	Indic 2 : Nombre d'entreprises créées par les étudiants ayant	Indicateur en surveillance	1,5 entreprise	Inventory Ego

	suivi le processus d'accompagnement			4/5 de son objectif car indicateur fonctionne de juin à juin
--	-------------------------------------	--	--	--

3.2.11 PRO 10 A : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 10A : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	Indic 1 : [tous les trois ans] Validation de la commission de sécurité	Visite de la commission de sécurité faite pour le Campus de Pau	Avis favorable	
	Indic 2 : [tous les trois ans] Nombre d'anomalies majeures faites par la commission	inférieur à 3	Atteinte de l'objectif	Pas d'anomalie
	Indic 3 : Nombres de dysfonctionnements majeurs	Inférieur ou égal à 2 dans l'année universitaire	Atteinte de l'objectif	Pas de dysfonctionnement majeur
	Ind4 : Satisfaction des locaux (questionnaire)	80% de satisfait ou très satisfait	Pas disponible	Enquête à réaliser en Avril-15
	Indic 5: Coûts d'exploitation (Cergy : chauffage, eau, électricité Pau : électricité, eau)	Pas d'augmentation de la consommation	Sur année 2013-2014 Cergy : Chauffage 34 201, Eau : en attente Electricité : 70 217,9 Pau : Eau : 1836, Electricité : 59 178	
	Indic 6 : Maintenance et contrôle (Cergy : Ménage, vitres, Socotec, Wetec, Serfa, Thyssen, Sicli, STPM, Enerchauf, VidéoSony, S2S [onduleurs], Sita [déchets] Pau : Ménage, Sécuritas, espaces verts, Apave)	A voir en septembre	Cergy : Ménage en attente de résultats Vitres : en attente de résultats Socotec : 5 578,26, Wetec : 6 498,20 Serfa : 1 197,78 Sicli : Thyssen : 9 254,43 VidéoSony : 4 048,46 Sita : 16 185,57 Pau : Ménage : en attente de résultats Sécuritas : 8 004,82 Espace Vert :	

			4442,06 Apave : 4 636,16	
	Ind 7 : le temps d'intervention moyen ou de résolution d'un dysfonctionnement lié au bâtiment	En cours de réflexion		

3.2.12 PRO 10 B : Sécurité des personnes, des biens et des données

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours de l'année	Plan d'action ou commentaires
PRO 10B : Gestion de la sécurité des personnes, biens et données	Ind 1 : TF1 = (nombre d'accidents avec arrêt / nombre d'heures travaillées) x 1 000 000 TF2 = (nombre d'accidents avec et sans arrêt / nombre d'heures travaillées) x 1 000 000 TG = (nombre de journées perdues : nombre d'heures travaillées) x 1 000	0	TG : 0 TF : 0	
	Ind 2 : Nombre d'incivilités depuis la mise en place des caméras	0	En attente de la fin de l'année scolaire caméras mises en marche à la rentrée scolaire	

3.2.13 PRO 11 : Gestion des achats

Etat d'avancement et objectifs

Processus	Indicateurs	Rappel des objectifs à atteindre 2014-2015	Résultats au cours	Plan d'action ou commentaires
PRO 11 : Gestion des achats	Indic 1 : % d'évaluation des fournisseurs	En attente évaluation des fournisseurs à faire à la fin de l'année scolaire	En attente évaluation des fournisseurs à faire à la fin de l'année scolaire	



4 Amélioration continue et changements pour l'année 2014/2015

4.1 Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité

- **Le recrutement du nouveau responsable qualité**

Une nouvelle responsable qualité a été embauchée depuis le mois de septembre et elle assure le suivi de la démarche qualité au sein de l'EISTI.

- **L'arrêt maladie de la Directrice des ressources humaines**

La Directrice des ressources humaines a été en arrêt depuis le 12 Décembre 2014, elle n'a pas pu participer la revue de direction et n'a pas pu fournir les résultats de son processus. Elle est opérationnelle seulement depuis le 02/02/2015.

- **L'implication de l'EISTI au développement durable**

La direction souhaite intégrer le développement durable au cœur de ses priorités, en effet une sensibilisation au développement durable aura lieu pendant la semaine européenne du développement durable.

4.2 Recommandations d'amélioration

Recommandations	Validation ?
Mise en place d'un comité qui s'occupera de la conduite du changement dans le but d'impliquer et d'accompagner le personnel au changement (ex : projet)	En Discussion et en cours de validation par la Direction Général

Aucune demande supplémentaire n'a été formulée lors de cette revue.



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 10 DU 25-06-2012

Réf doc :
CRRD n° 10 25-06-2012

4.3 Plan d'action pour l'année 2014/2015

Le plan d'amélioration suite à cette revue est le suivant :

Actions	Responsable	Echéance
Inclure dans l'indicateur taux de placement des étudiants DU PRO 04, le % de placement des étudiants en DNM	Directeur des études/ responsable Qualité	Juin-2015
Réorganisation de la remise des diplômes avec une incitation à remplir le questionnaire de l'observatoire des métiers	Directeur Général/ Responsable Qualité	Mai-2015
Création de bouton à cocher sur Arel permettant d'enregistrer la mise à jour des Syllabus	Directeur des études	Février-2015
Faire une liste des professeurs n'ayant pas rempli les syllabus et à envoyer aux directeurs de campus et au directeur général	Directeurs des études	Février-2015
Faire un mail aux professeurs pour la publication des travaux à rendre qui sont destinés aux étudiants. Ceci permettra de connaître la surcharge de travail des étudiants	Directeurs des études	Février-2015
Validation du questionnaire de satisfaction par les directeurs de campus	Directeurs des études	Février-2015
Construire un indicateur sur le % d'abandon qui sera un indicateur de surveillance	Responsable Qualité	Juin-2015
Mise en place d'une assurance pouvant couvrir les étudiants quand ils iront à l'étranger, maintenant que la mobilité est obligatoire	Directeur Général et Directrice des relations internationales	Mars-2015
Intégrer officiellement les relations entreprises (avec la nouvelle loi sur les stages) dans la démarche qualité, processus à faire et objectifs à fixés	Responsable Qualité/ Responsable relations entreprises	Avril-2015
Remise à jour du processus 09 entrepreneuriat avec les nouveaux objectifs du service entrepreneuriat	Responsable Qualité/ Responsable du service "Entrepreneuriat"/ Directeur de	Avril-2015



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 10 DU 25-06-2012**

Réf doc :
CRRD n° 10 25-06-2012

	l'Entrepreneuriat	
--	-------------------	--

Actions	Responsable	Echéance
Evaluation des fournisseurs à effectuer à chaque fin de l'année scolaire	Responsable Qualité	Juin-2015



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N ° 10 DU 25-06-2012**

Réf doc :
CRRD n ° 10 25-06-2012

5 Conclusion

Cette revue a permis de faire un état d'avancement de l'ensemble des éléments qui ont été définis pour l'année 2014-2015. Un suivi des actions correctives et préventives a été effectué et des réajustements des indicateurs dans le but de mesurer au mieux l'efficacité de la démarche qualité.