



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 11 DU 14-01-2013**

Réf doc :
CRRD n° 11 14-01-2013



Ordre du jour : Revue de Direction : état d'avancement des actions correctives

Date de la réunion: 14/01/2013

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

Auteur: Stéphanie Guérin

Participants:

Nom	Nom	Nom
Nesim Fintz	Hervé de Milleville	Christophe Bertin
Laurence Lamoulié	Didier Rousseau	Marie-Josée Lamerre
Houcine Senoussi	Hubert Kadima	Stéphanie Guérin
Guy Doriot	Thierry Jouvin (Visio)	

Excusés:

Nom	Nom	Nom
Sandrine Bœuf	Erik Taflin	



Sommaire

1	Généralités	3
1.1	Eléments d'entrée d'une revue de direction	3
1.2	Ordre du jour	3
2	Etat d'avancement du plan des actions en cours	3
2.1	Bilan audits interne et externe	3
2.2	Actions issues des revues précédentes	4
2.3	Etat des actions correctives et préventives hors audits et revues de Direction	7
3	Etat de fonctionnement des processus et tendances	8
3.1	Liste des processus et cartographie	8
3.1.1	Liste des processus opérationnels	8
3.1.2	Rappel de la cartographie des processus	9
3.2	Bilan des indicateurs de 2010/2011 et nouveaux objectifs pour 2011/2012	10
3.2.1	PRO 01 : Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue	10
3.2.2	PRO 02 : Evolution et suivi de la communication de l'EISTI	11
3.2.3	PRO 03 : De l'admission à la remise des diplômes	12
3.2.4	PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	14
3.2.5	PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques	15
3.2.6	PRO 06 : Valorisation de la recherche à l'EISTI (Info et Math)	17
3.2.7	PRO 07 : Expérience à l'international	19
3.2.8	PRO 08 : Gestion des ressources humaines	19
3.2.9	PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	20
3.2.10	PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	21
3.2.11	PRO 11 : Gestion des achats	21
4	Amélioration continue et changements pour l'année 2011/2012	22
4.1	Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité	22
4.2	Recommandations d'amélioration	22
4.3	Plan d'action pour l'année 2012/2013	23
5	Conclusion	25



1 Généralités

1.1 Eléments d'entrée d'une revue de direction

Cette revue de direction a permis de revoir le Système de Management de la Qualité (SMQ) en traitant divers points, conformément à la norme ISO 9001 :2008 :

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

Les réclamations des clients sont revues lors de la revue en Juin.

1.2 Ordre du jour

Les objectifs à atteindre lors de cette revue sont :

- Faire un état d'avancement de l'ensemble des actions correctives : Actions issues des audits externes et internes, actions issues des réunions par service, action issues de la précédente revue de Direction, action du plan général (autres que celles citées précédemment)
- Avoir une tendance pour une majorité des indicateurs
- Annoncer les changements prévisionnels pouvant modifier le SMQ

2 Etat d'avancement du plan des actions en cours

2.1 Bilan audits interne et externe

Le précédent rapport d'audit montrait que toutes les actions de l'audit externe de 2010 ont été clôturées. Nous ferons donc un point sur les audits externes réalisés en janvier 2011 et janvier 2012. Un audit système interne et un audit de processus ont été réalisés en décembre 2010 et décembre 2011. Suite à ces évaluations, des comptes-rendus ont été rédigés, listant les aspects du système à améliorer. Chaque point a fait l'objet d'un plan d'action. Les audits de cette année sont en cours de clôture. Le plan d'action n'apparaîtra pas dans ce compte-rendu.

L'état d'avancement des audits externes est :

- Janvier 2011 : 13 actions avec 13 closes (dont 4 PS)
- Janvier 2012: 11 actions dont 4 closes (dont le PS), 3 planifiées, 3 annulée et 1 en attente

Les 3 actions planifiées sont :

- « Diffuser sur Arel les résultats des enquêtes. »
➔ Actuellement cette action est en cours de résolution.



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 11 DU 14-01-2013**

Réf doc :
CRRD n° 11 14-01-2013

- « Analyse des échecs à faire par les Directeurs de campus »
 - Action planifiée par le Directeur de campus.
- « Diffuser les statistiques d'utilisation d'Arel. »
 - Encourager l'utilisation d'Arel en mettant les statistiques d'utilisation, cette action sera faite dans la semaine.

Les 3 actions annulées sont :

- « Il serait judicieux au niveau des revues de processus d'introduire l'analyse du risque par rapport aux 5M (Moyens, Méthode, Matière...) afin de favoriser la mise en place d'actions préventives liées à l'amélioration de l'efficacité des processus.»
 - Il a été décidé que la méthode des 5M était trop contraignante et peu adaptée pour les services. La méthode de l'AMDEC sera donc conservée
- « Définir de nouveaux indicateurs de performances »
 - Indicateur de performance difficile à définir pour ce service.
- « Créer une fiche "profil" d'un tuteur avec les compétences qu'il doit avoir. »
 - L'action a été annulée car la convention est définie par la conférence des grandes écoles.

L'action en attente est :

- « L'enregistrement des "savoir faire et savoir être" est identifiable sous plusieurs formes: dans les CV, dans les fiches de fonction, dans les supports des entretiens individuelles. Besoin possible de synthèse pour mise à jour? »
 - Une étude de logiciel RH est en cours

L'état d'avancement des audits internes est :

- Décembre 2010: 21 actions dont 19 closes, 1 en cours et 1 annulée

L'action en cours est le plan de maintenance de la DOSI

- Décembre 2011 : aucune action générée de ces audits
- Décembre 2012 : Plan d'action en cours d'élaboration

Les audits planifiés pour cette année sont le Processus 08 (Ressources Humaines) : plan d'audit précédent modifié ; Processus 03/05A (Scolarité) : plan d'audit précédent modifié ; Processus 02 (Communication): préparation pré-audit ; Processus 06 (Recherche) : préparation pré-audit ; Processus 07 (Relations Internationales) : préparation pré-audit ; Processus 09 (Entrepreneuriat) : préparation pré-audit.

Bilan : la démarche des audits fonctionne correctement et le planning d'audit sera respecté. La formation de la Directrice du campus de Pau en tant qu'auditeuse interne a été validée et est prévue pour le mois de juin 2013.

2.2 Actions issues des revues précédentes

Le tableau ci-dessous fait un état d'avancement des actions qui ont été définies lors de la revue de Direction précédente :



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 11 DU 14-01-2013**

Réf doc :
CRRD n° 11 14-01-2013

Actions	Responsable	Echéance	Avancement
Relancer la démarche d'obtention d'inscription au RNCP pour les mastères Intelligence Economique et Décisionnel	Les responsables de ces mastères	A définir	En attente
Prévoir une démarche qualité type ISO pour les mastères spécialisés de l'EISTI	Responsable Qualité et les pilotes qui seront identifiés	A définir	Action planifiée
Faire une expression de besoin concernant une application de suivi des RTT et congés payés	Responsable RH et DOSI	-	En attente
Disposer d'un site à Paris où faire les classes préparatoires	Directeur Général	-	En attente
Formation d'une commission de professeurs pour réfléchir et mieux comprendre le rapport des étudiants à l'apprentissage (baisse note CPI et ING 2 Math - finance)	Directeur des études	Juin 2013	Clos
Indicateur non défini pour la recherche à un niveau management	Directeur Général	Janvier 2013	A faire lors de cette revue
Analyser l'étude faite en 95 et voir s'ils ont fait l'analyse de la notoriété par rapport aux entreprises en interne ou en externe	RQ	Juin 2013	Fait
Avoir des journalistes cibles avec qui provoquer des interviews	Service Communication	juin-13	Planifié et en cours
Macro planning prévisionnel à donner à Pau	Assistante du Directeur des Etudes	oct-12	Annulé
Informers les professeurs venant de Cergy qu'ils doivent fournir leurs dates de cours 1 mois avant	Directeurs de Campus	oct-12	Fait
Réunion professeurs concernant les modifications de l'emploi du temps -> Pau	Directrice du campus de Pau	janv-13	Fait



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 11 DU 14-01-2013**

Réf doc :
CRRD n° 11 14-01-2013

Actions	Responsable	Echéance	Avancement
Repousser les rattrapages au second semestre d'une semaine tout en maintenant les dates des jurys	Directeur des Etudes	juin-13	Annulé
Mise au point d'un observatoire de la carrière des anciens avec compte à vie pour les anciens	Directeur des Etudes et DOSI	juin-13	En cours
Rappeler aux professeurs lors des réunions (par site) de début ou de fin d'année l'importance de mettre à jour toutes ces rubriques.	Directeur des Etudes - Directeur de Campus	juin-13	Fait et en cours
Faire une documentation d'utilisation d'AREL	Directeur des Etudes - Assistante du Directeur des Etudes	oct-12	Fait et disponible sur Arel
Fournir aux professeurs un tableau en bord en temps réel des absences et des retards de travaux.	Directeur des Etudes	oct-12	Fait
Sensibiliser et former tous les professeurs à la création de travaux et à la récupération de travaux sur AREL	Directeur des Etudes - Assistante du Directeur des Etudes	janv-13	Fait et en cours
Mieux expliquer aux étudiants la prise en compte par l'équipe pédagogique et la direction des sites, de ces fiches pour l'amélioration des cours.	Directeur des Etudes - Assistante du Directeur des Etudes	Septembre 2012 et juin 2013	Fait
Demander aux enseignants-chercheurs permanents d'exposer au moins 1 fois par an	Directeur de la Recherche Math	juin-13	Fait
Rendre obligatoire la mobilité en cycle ING (rentrée 2013)	Directeur Général	Rentrée 2013	Action planifié
Création d'un package d'accueil avec le BDI	Responsable RI	Septembre 2012 et juin 2013	Fait mais en dessous espérance
Faire un rappel personnalisé aux managers	Responsable RH	déc-12	?



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

Le tableau d'amélioration continue met en avant la démarche d'amélioration qui est en place. Certaines actions prennent plus de temps qu'initialement prévu à cause des contraintes spécifiques à chaque service, ainsi qu'aux dossiers AERES et CTI prioritaires pour l'école.

- Plan général (hors audits et revue de direction): Démarche qualité à Pau → 42 actions
 - 34 actions closes
 - 1 action en attente : deux dossiers à mettre en commun entre Cergy et Pau
 - 4 actions annulées : transmission d'un document, référent pour l'entrepreneuriat, évaluer les centres de formation à Pau (fait par Cergy), tester les évaluations de modules dans un cours
 - 2 actions planifiées : formation d'un auditeur interne, vérifier que le campus de Pau est prêt pour la certification
 - 1 action à faire : vérifier que le tableau de suivi des salons est commun aux deux campus

- AC suite aux réunions par service → 18 actions
 - 6 actions closes
 - 3 actions en cours : étude logiciel RH, Procédure du cycle d'un collaborateur, synthèse du savoir-faire et savoir-être
 - 5 actions planifiées : Indicateur recherche, MAJ plan AA selon les décisions du comité de Direction, avoir les retours des EAI
 - 4 actions à faire : définir méthode commune accueil JPO, récupérer les évaluations de tous les fournisseurs, récupérer les analyses des enquêtes, définir les SLA du GLPI

L'ensemble des actions listées ci-dessus montre une bonne dynamique d'amélioration continue. Le nombre d'actions a diminué mais est normal pour un système qualité stable. Plusieurs éléments ont aussi un impact sur la diminution du nombre d'action : le projet CTI et AERES, l'établissement des fiches de fonction pour l'ensemble du personnel et la prise de fonction de Responsable Sécurité. Cependant la dynamique d'amélioration n'a pas été suspendue et montre un système autonome.



3 Etat de fonctionnement des processus et tendances

Les indicateurs dont nous allons principalement étudier la tendance sont ceux qui n'avaient pas atteints leur objectif, ceux dont les données n'étaient pas disponibles et ceux nécessitent une précision ou une modification de l'intitulé/mode de calcul.

3.1 Liste des processus et cartographie

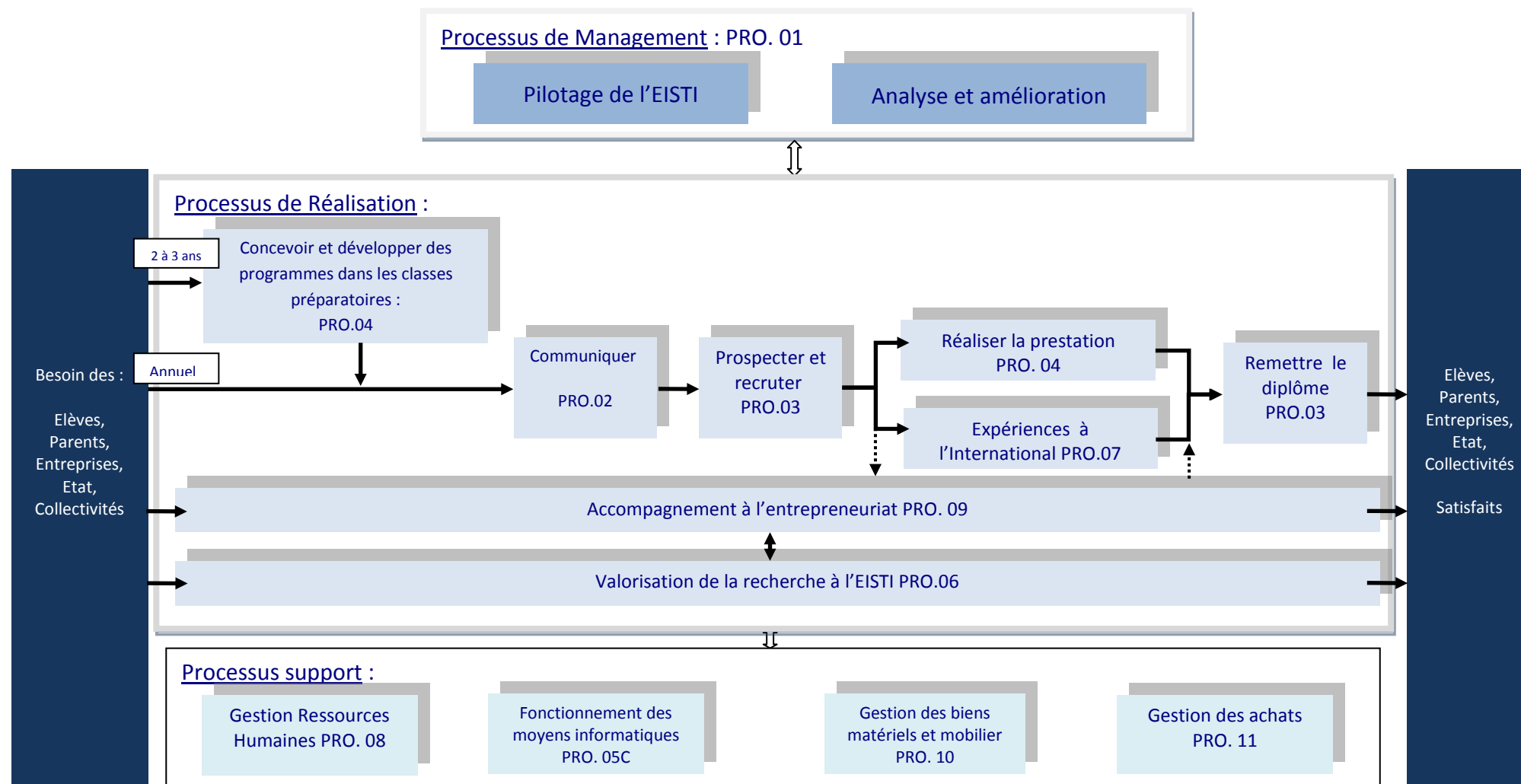
3.1.1 Liste des processus opérationnels

Les processus, qui fonctionnent actuellement pour l'année 2012/2013, sont les suivants :

Type de processus	Numéro	Processus
Management	N°1	Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue
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 N°11	Fonctionnement des moyens informatiques Gestion des ressources humaines Gestion des biens matériels et mobiliers Gestion des achats



3.1.2 Rappel de la cartographie des processus



3.2 Bilan des indicateurs de 2010/2011 et nouveaux objectifs pour 2011/2012

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

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 01 : Pilotage et amélioration	Ind.1. Respect de la planification de l'amélioration continue (revue de Direction, revue de processus, audit interne)	2 revues de Direction dans l'année universitaire ; minimum 1 revue de processus et 1 programme d'audit interne (processus et système)	Objectif sera atteint	-
	Indic 2 : Pourcentage d'actions correctives résolues dans les délais	90% et – de 10% en délais inacceptable	Indicateur à surveiller 75% (15 actions)	CTI ayant engendré des retards
	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	-	Juin 2013
	Ind. 4: Indicateur sur les fiches de fonctions	95%	Objectif atteint	Quelques fiches à mettre à jour
	Indic 5 : Maintien de la certification ISO 9001	Certification renouvelée	En cours	
	Ind 6 : Classement de l'EISTI	Dans les 30 premières écoles post-prépa Dans les 3 premières écoles privées de France d'ingénieur Dans les 10 premières écoles en technologie de l'information Dans les 15 premières écoles dans les banques, finances, assurances Etre dans le groupe A des écoles d'ingénieurs (l'Etudiant)	Objectif en bonne voie 35 ^{ème} école post-prépa Objectif atteint 2 ^{ème} écoles privées d'ING 9 ^{ème} écoles en technologie de l'information Pas de classement pour les banques, finances, assurances Objectif atteint	-

PRO 01 : Pilotage et amélioration	Ind 7 : 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 ETPR	-	Objectif 2011-2012 : 700K€ de budget humain Résultat : 811 K€ Objectif pour 2012-2013 : 900K€ de budget humain
	Ajout Ind 8 : Augmenter le nombre de chaires d'entreprise	+1 par an	Objectif atteint : 2 cette année	Sopra, Alti, Sogeti (2), Cap Gemini, EXL Group, SAS

3.2.2 PRO 02 : Evolution et suivi de la communication de l'EISTI

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 02 : Communication	Ind. 1: Nombre de plaquettes diffusées dans l'année	38 000 : certains supports vont disparaître et d'autres vont être créés	46000 créés	L'EISTI a changé ses concours d'admission donc la commande de plaquettes a été augmentée
	Ind 2 : Réseaux sociaux (E.I.S.T.I. + LivEisti)	J'aime Facebook : 1500 Abonnés Twitter : 900 + voir tweet N. Fintz (2/3 semaine)	Objectif en bonne voie : J'aime fb : 836+577 = 1413 Abonnés Twitter : 421+385 = 806 Abonnés N. Fintz : 100	Tous les mois, statistiques mensuelles
	Ind. 3 : Au sujet du site Web, Notion de visiteurs uniques	100 000 visites uniques	Objectif en bonne voie : 54006	-
	Ind. 4 : JPO/salons/ Prospections, nombre effectué	350 lycées 25 salons 8 JPO	Objectif en bonne voie : 235 lycées, 21 salons, 2 JPO	Cergy : 201 lycées, 11 salons, 1 JPO Pau : 34 lycées, 10 salons, 1 JPO
	Ind.5 : Nombre de notoriété spontanée sur total personnes vues.	Indicateur en attente	-	Plan d'action juin 2012 : Analyser l'étude faite en 95 et voir s'ils ont fait l'analyse de la notoriété par rapport aux entreprises en interne ou en externe
	Ind. 6 : Nombre d'articles de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse	10 interviews par an avec un journaliste (tel, présence) de la presse grand large ou spécialisée (le Figaro, l'Etudiant, L'express...)	3 interviews actuellement	Plan d'action juin 2012 : Avoir des journalistes cibles avec qui provoquer des interviews

3.2.3 PRO 03 : De l'admission à la remise des diplômes

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 1 : Niveau des candidats inscrits au niveau BAC et CPGE	70% CPI-S ont une mention Rang du dernier candidat admis du concours : être dans les 50% (année test)	Pourcentage de mention : Cergy : 70% Pau : 80,5% Obj : Différence de barre d'admissibilité entre l'EISTI et CCP - 1 → Différence - 1	Le 2nd indice ne sera possible à calculer que pour le concours 2012/13. Nous avons donc repris pour la dernière fois l'ancien indicateur
	Ind. 2 : Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ING 1	95% de diplômes obtenus	Objectif atteint : 95%	Nous avons pris comme référence les élèves inscrits en ING1 en 2007/08. Sur 171 élèves, 9 seulement n'ont pas réussi à avoir leur diplôme. Il s'agit pour la plupart d'abandon en ING1. Les autres ont eu leur diplôme en 2010 (majorité) ou 2011 ou 2012.
	Ind. 3 : Stabilité emploi du temps Cergy/Pau	2 semaines	Cergy : 2 semaines Pau : Atteinte depuis novembre → en bonne voie	Malgré des difficultés en ING2/SIE successives au départ d'un prof et à l'impossibilité de recruter son remplaçant dans les délais, l'objectif de deux semaines a été atteint. Plan d'action juin 2012 : N. Lambert -> Macro planning prévisionnel à donner à Pau Professeurs venant de Cergy doivent fournir leurs dates de cours 1 mois avant
	Ind. 4 : Visibilité emploi du temps	Cergy : Visibilité sur 3, 8 et 16 semaines (16 semaines : squelette de l'emploi du temps) Pau : Visibilité sur 3 semaines	Cergy : >3, 8, 16 semaines Pau : entre 2 et 3 semaines	Plan d'action juin 2012 : Réunion professeurs concernant les modifications de l'emploi du temps -> Pau Directeurs de site : fixer objectifs aux enseignants-chercheurs (log. EDT)
	Ind. 5 : 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	Cergy : Seules 80% des notes l'ont été. Pau : Environ 90%	Plan d'action juin 2012 : Repousser les rattrapages au second semestre d'une semaine tout en maintenant les dates des jurys Impossible cette année Plan d'action : Etudier pendant le séminaire pédagogique pour réduire le nb d'heures de cours et éventuellement repousser la semaine de rattrapage

PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 6 : Nombre de diplômés en 3 ans	80% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans	Cergy : 83% Pau : 73%	Nous avons pris comme référence les élèves inscrits en ING1 en 2008/09. Sur 175 nouveaux inscrits, 30 n'ont pas réussi à avoir leur diplôme en 3 ans.
	Ind. 7 : Nombre d'inscrits/nombre d'admis par concours CPGE	25%	Cergy et Pau : 28%	Il y a eu 407 admis (180 MP, 66 PC, 119 PSI, 42 PT) et 114 (47 MP, 20 PC, 34 PSI, 13 PT) inscrits.
	Ind. 8 : Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis par l'EISTI	CERGY ET PAU : 30%	Cergy : 43% Pau : 60%	Cergy, il y a eu 208 admis et 91 inscrits. Pau, Il y a eu 68 admis et 41 inscrits.
	Ind. 9 : pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%	Cergy : 88% Pau : 61%	Nous avons pris comme référence la promo qui était en CPI1 en 2010/2011. Cette promo était composée de 82 élèves dont 77 nouveaux inscrits. 68 ont réussi la prépa en deux ans. Pau : 21/34 nouveaux inscrits
	Ind. 10 : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée (Cergy)	50%	27%	Les polys doivent être largement suffisants ainsi que la disponibilité de l'information sur le net. Cependant certaines personnes ont besoin de cette bibliothèque. Un objectif de 25% serait suffisant.
	Ind. 11 : Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an	Objectif atteint	-
	Ind. 12 : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information) (Cergy)	80% des élèves	90% de ceux ayant utilisé les services de la bibliothèque ont trouvé l'information cherchée	-
	Ind. 14 : Création de la bibliothèque (Pau)	Oui	-	Plan d'action juin 2012 : Statuer de cet aspect en comité de Direction en septembre Pas de comité Plan d'action : Logiciel de gestion de la bibliothèque à étudier par bibliothécaire Cergy
Ind. 15: suivi des étudiants	Combien de fois avez-vous eu affaire aux services d'un professeur en dehors des cours ? Quel est votre degré de satisfaction ?	88% des élèves ont eu recours à l'assistance d'un prof en dehors des heures de cours. 65% en sont satisfaits	Objectif pour l'année 2012-2013 : 75% de satisfait ou très satisfait sur les élèves qui ont eu recours à un professeur	

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

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	Ind. 1 : Notes obtenues par les élèves	CPI1: 10 CPI2: 11 ING1: 11.5 ING2: 12.5 (par parcours) ING3: 13.5 (par options)	Pas encore les notes	Plan d'action juin 2012 : Formation d'une commission de professeurs pour réfléchir à des baisses de moyennes inquiétantes en CPI et Ing2-MF. Plus généralement, réflexion sur le rapport des élèves à l'apprentissage. Souhait de la Direction de faire évoluer l'indicateur pour les CPI à 10 car on souhaitait s'aligner sur la notation ING mais les profs de prépa résonnent par rapport à une CPGE classique Les élèves d'IFI ont leur moyenne basée sur les cours théorique (autres cours dans le double-diplôme)
	Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie	100% à la remise des diplômes	En attente résultats	Accélérer l'observatoire du suivi de carrière → ind. 3
	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	En attente résultats	Plan d'action juin 2012 : Mise au point d'un observatoire de la carrière des anciens avec compte à vie pour les anciens Plan d'action : Organiser une réunion entre JMY, MDU, HDM, JMS pour étudier sur quel support serait le suivi des anciens
	Ind. 4. L'outil logiciel AREL : syllabus mis à jour chaque année	100%	Manque certaines options	Plan d'action juin 2012 : Rappeler aux professeurs lors des réunions (par site) de début ou de fin d'année l'importance de mettre à jour toutes ces rubriques. Mise en œuvre sur Arel des fiches de fonctions des resp. de Département et resp. de programmes : - Objectifs : mis à jour par les chefs de départements et responsables de programmes - Thèmes détaillés : mis à jour par les responsables de cours - Le reste : responsables et enseignants du cours Vérifier que la mise à jour des syllabus Plan d'action : Bloquer une demi journée (jeudi) pour MAJ Syllabus en juin/juillet

PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)	Remplacé objectif de 90% par : Par module et par programme → 1 scénario 70% des scénarios en ligne	-	Plan d'action juin 2012 : (Serveur de vidéos ?) Des nouveautés conséquentes sur Arel : scénarii, qcm, ... Une documentation sur Arel pour septembre
	Ind. 6 : Absence des élèves	5% en CPI, et moins de 15% en cycle ingénieur	En attente résultats	La notion de présence est maintenant incluse dans l'évaluation de l'élève en ING Plan d'action juin 2012 : Fournir aux professeurs un tableau en bord en temps réel des absences et des retards de travaux. Amélioration du tableau de bord général actuel en fonction des demandes
	Ind. 7 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard	Indicateur en bonne voie	Plan d'action juin 2012 : Sensibiliser et former tous les professeurs à la création de travaux et à la récupération de travaux sur Arel Mise au point de la documentation d'Arel
	Ind. 8 : % de ressources visités au moins 1 fois par chaque élève concerné par ces documents	100% parmi les ressources existantes en incluant les nouveautés : scénarii, QCM et FAQ	Indicateur en bonne voie	Plan d'action juin 2012 : Sensibiliser le corps professoral aux nouveautés conséquentes sur Arel : scénarii, qcm, moteur de recherche, ... Une documentation sur Arel pour Fin Août
	Ind. 9. Satisfaction des élèves	Avoir 2 ou plus de moyenne pour l'ensemble des questions fermées.	En attente résultats	Plan d'action juin 2012 : Mieux expliquer aux étudiants la prise en compte par l'équipe pédagogique et la direction des sites, de ces fiches pour l'amélioration des cours. Proposer à tous l'équipe pédagogique et aux directions de site des analyses très fines : Traitement des questions filtrées avec les absences, Traitements croisés entre module, ...

3.2.5 PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	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)	10h57	Statistique uniquement depuis début octobre 2012 Plan d'action : rappel aux collaborateurs de la DOSI de l'utilisation du logiciel Plan d'action juin 2012 : Définir les catégories impérativement cette année

PRO 05 C : Moyens informatiques	Indic 2 : Temps moyen de résolution des tickets par catégorie	A définir	Tableau joint	Catégories OK mais ajouter les SLA
	Indic 3 : Nombre de ticket GLPI ayant dépassé le temps admissible de résolution	0	0	Dans l'état actuel
	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	50 %	<ul style="list-style-type: none"> - 2 projets ok (pré-inscription HECATE et gestion des associations portable étudiants GLPI) - 2 projets en cours de rédaction (gestion des notes HECATE et Marguerite) - 1 projets à faire (ENCRE : développement du chat) - 1 projet planifié : Gestion de la mobilité HECATE - 1 projet au point mort : Echange avec l'EIVP <p><u>HECATE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Projet de gestion des notes présentant encore des zones d'ombre - Projet de gestion de l'aspect visuel selon choix de l'équipe de développement - Projet d'échange avec l'EIVP au point mort - Projet de gestion de la mobilité planifié après les notes <p>Plan d'action : Faire une lettre recommandée à l'EIVP</p>
	Indic 5 : recettes validés avant toute mise en production	100% des nouveaux projets doivent avoir une expression de besoin formalisé 5 projets en cours doivent avoir leur expression de besoin formalisé	Recettes réalisées mais non formalisées, manque de temps quant à la réalisation des documents.	<ul style="list-style-type: none"> - 1 recette effectuée sur les préinscriptions HECATE <p>Pas de ressources disponibles pour effectuer les recettes du projet gestion des associations portables étudiantes GLPI Pas de recettes sur les mises à jour régulières de l'équipe développement sur les aspects visuels du logiciel HECATE</p> <p>Plan d'action : Etudier une formalisation légère avec JMY</p>
	Indic 6 : sauvegardes journalières	100% faites avec test de restauration réalisé avec succès Externalisation des sauvegardes sur bandes	100 % des sauvegardes Pas d'externalisation à ce jour	Pour l'instant pas d'externalisation des bandes (fin de projets mise en place d'un robot de sauvegarde)

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

Informatique :

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 06 : Recherche informatique	Ind 1 : Recherche académique	Cumul annuel des coefficients de publications normalisés UGEI-FESIC [Actuel 20,55 (ETPR 10,78)] : 21 (ETPR 10,78) Poids par individu tous les 2 ans	20.5 pour l'année 2012	Indicateur pour l'année 2012
	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	Objectifs Atteint : 10 Objectifs Atteint : 9 Objectifs Atteint : 3 Objectifs Atteint : 5 Objectifs Atteint : Objectifs Atteint : 2	Indicateur pour l'année 2012 Plan d'action juin 2012 : Améliorer l'outil de récupération des données pour être en capacité de disposer à tout moment des indicateurs
	Ind. 3 : Stratégie et gouvernance	75% de Docteurs parmi les enseignants permanents 98% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs 10% d'HDR parmi les enseignants permanents 15% d'HDR parmi les enseignants chercheurs	-	Statistique en juin Plan d'action juin 2012 : Embaucher pour 2013/2014 un HDR et faire évoluer un des enseignants chercheurs en HDR

Mathématique :

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 06 : Recherche mathématique	Ind 1 : Recherche académique	Minimum 1 publication par personne et par an	Indicateur en bonne voie	-
	Ind. 2 : les collaborations internationales et nationales	Au moins 3	Indicateur en bonne voie	-
	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	60 % double diplôme seulement 2 % doctorants ok	Plan d'action : Etre plus ferme avec les étudiants d'IFI concernant le double-diplôme
	Ind. 4 : Rayonnement attractivité	5 participations à des conférences 5 participations à des masters d'autres établissements 2 participations à des comités de lecture 5 séminaires au sein de l'EISTI	Indicateur en bonne voie	Plan d'action juin 2012: Demander aux enseignants-chercheurs permanents d'exposer au moins 1 fois par an
	Ind. 5 : Stratégie et gouvernance	75% de Docteurs parmi les enseignants permanents 98% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs 10% d'HDR parmi les enseignants permanents 15% d'HDR parmi les enseignants chercheurs	Indicateur en bonne voie	-

3.2.7 PRO 07 : Expérience à l'international

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 07 : Relations internationales	Ind. 1 : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion	50% dont 25% en cycle ingénieur	56 % dont 25 % ING	Plan d'action juin 2012 : Rendre obligatoire la mobilité en cycle ING (2 mois) → rentrée 2013
	Ind. 2. Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience	100% satisfait	100 % satisfait	-
	Ind. 3. Nombre d'étudiants étrangers intégrés à l'EISTI d'une année sur l'autre	12%	11 %	Meilleure prospection pour les Masters et ouverture potentiel d'un second Master (début février) Planning de prospection 2012-2013 en cours de réalisation à l'étranger
	Ind. 4 : Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)	100% satisfait	En cours	Plan d'action juin 2012 : Création d'un package d'accueil en sept 2012 avec BDI
	Ind. 5 : nombre d'accords d'échanges internationaux	35	33 (+ 6 en cours)	METU Turquie, TUSUR Russie, EIA Colombie, INHA Corée Ude M Canada, TSTU Ukraine

3.2.8 PRO 08 : Gestion des ressources humaines

Bilan et nouveaux objectifs:

Ce processus fonctionne en **année civile**.

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouveaux objectifs à atteindre
PRO 08 : Ressources humaines	Ind. 1: nombres d'entretiens réalisés par rapport au nombre total à réaliser dans l'année	100% sur 2 ans	Objectif en bonne voie : 90.67%	Plan d'action juin 2012 : Faire un rappel personnalisé aux managers	Maintien indicateur Ind. 1: nombres d'entretiens réalisés par rapport au nombre total à réaliser dans l'année	100% sur 2 ans

PRO 08 : Ressources humaines	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)	Pas de Plan de formation pour 2012, mais une majorité des besoins exprimés en entretiens d'évaluation réalisés en 2012 ou inscrits au Plan 2013	Obligation de faire un plan pour 2013 selon la procédure Plan formation 2013 validé par le CE	Maintien indicateur 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 "utiles"	90% utile	Objectif atteint 100%	Baisser le 100% pour un indicateur réaliste	Maintien indicateur Ind.3 Evaluation de la formation: % de formation "utiles"	90% utile

3.2.9 PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	Indic 1 : Pourcentage de livrables réalisés avant le mois d'Avril	100%	Indicateur en bonne voie	7 PFE avec 6 livrables donc 42 livrables
	Indic 2 : Nombre d'entreprises créées par les étudiants ayant suivi le processus d'accompagnement	Indicateur de surveillance	2	Cyberschool et K-linq en cours

3.2.10 PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	Indic 1 : [tous les trois ans] Validation de la commission de sécurité	Oui	Objectif atteint	Commission passée en octobre
	Indic 2 : [tous les trois ans] Nombre d'anomalies majeures faites par la commission	inférieur à 3	Objectif atteint	Pas d'anomalie majeure
	Indic 3 : Nombres de dysfonctionnements majeurs	Inférieur ou égal à 2 dans l'année universitaire	Indicateur en bonne voie	Pas de nouveaux dysfonctionnements et les précédents sont en cours de résolution
	Ind4 : Satisfaction des locaux (questionnaire)	75% de satisfait ou très satisfait	Planifiée	-
	Indic 5: Coûts d'exploitation (Cergy : chauffage, eau, électricité Pau : électricité, eau)	Cergy : 160 K€ Pau : 61 K€	-	-
	Indic 6 : Coût maintenance	Cergy : 215 K€ Pau : 68 K€	-	Plan d'action juin 2012 : Prospecter une société de service pour faire un contrat de maintenance 10 jours (ou 1 jours par mois) dans l'année (2013-2014) Un collaborateur de la maintenance de Cergy ira à Pau effectuer la maintenance

3.2.11 PRO 11 : Gestion des achats

Processus	Indicateurs	Nouveaux objectifs à atteindre	Tendance résultats	Commentaires
PRO 11 : Gestion des achats	Indic 1 : % d'évaluation des fournisseurs	100%	Indicateur en bonne voie	5 évaluations sur 6 de faites



4 Amélioration continue et changements pour l'année 2011/2012

4.1 Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité

Les changements suivants, pour l'année en cours, impactent le Système de Management de la Qualité. Ces changements sont à étudier afin d'évaluer les impacts et les risques qu'ils peuvent produire :

- Audit CTI
 - Ressources travaillant sur ce projet indisponibles pour travailler sur d'autres actions d'amélioration
- Fonction Sécurité ajoutée à la Qualité
 - 1/3 du temps de travail est consacré à cette activité. La prise d'activité a nécessité un temps supplémentaire pour la transmission des activités
- Départ retraite M. Sergent
 - Départ à anticiper au niveau du remplacement : transmission des contacts, reprise des activités liées aux relations avec les entreprises...

4.2 Recommandations d'amélioration

Recommandations	Validation ?
-	



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 11 DU 14-01-2013**

Réf doc :
CRRD n° 11 14-01-2013

4.3 Plan d'action pour l'année 2012/2013

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

Actions	Responsable	Echéance
Relancer la démarche d'obtention d'inscription au RNCP pour les mastères Intelligence Economique et Décisionnel	Les responsables de ces mastères	2013
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 la certification ISO 9001 : 2008
Faire une expression de besoin concernant une application de suivi des RTT et congés payés	Responsable ressources humaines – DOSI	2012
Disposer d'un site à Paris où faire les classes préparatoires	Directeur Général	2012
Revoir indicateur lié à la recherche (au niveau PRO 01)	Directeur Général – Directeurs de la recherche – Responsable qualité	Juin 2012
Avoir des journalistes cibles avec qui provoquer des interviews	Service communication	Juin 2013
Mise au point d'un observatoire de la carrière des anciens avec compte à vie pour les anciens	Directeur des études – DOSI	Juin 2013
Rendre obligatoire la mobilité en cycle ING (rentrée 2013)	Directeur Général	2013
Faire un rappel personnalisé aux managers	Responsable des Ressources Humaines	Décembre 2012



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 11 DU 14-01-2013**

Réf doc :
CRRD n° 11 14-01-2013

Actions	Responsable	Echéance
Intégrer les statistiques de consultation des pages internationales pour MJL	Service communication	Mars 2013
Faire un bilan après 1 an auprès de M. Robertson concernant les entreprises qui ne connaissent pas l'EISTI (notoriété)	Directeur Général – Service communication	Juin 2013 ou Décembre 2013
Etudier pendant le séminaire pédagogique pour réduire le nb d'heures de cours et éventuellement repousser la semaine de rattrapage	Directeur des Etudes	Juin 2013
Logiciel de gestion de la bibliothèque à étudier par bibliothécaire Cergy	Bibliothécaire	Juin 2013
Organiser une réunion entre JMY, MDU, HDM, JMS pour étudier sur quel support serait le suivi des anciens	Directeur des Etudes	Juin 2013
Bloquer une demi-journée (jeudi) pour MAJ Syllabus en juin/juillet	Directeur des Etudes	31 Juillet 2013
Faire un rappel aux collaborateurs de la DOSI de l'utilisation du logiciel	DOSI	Février 2013
Etre plus ferme avec les étudiants d'IFI concernant le double-diplôme	Directeur Recherche Mathématique	Septembre 2013



5 Conclusion

Cette revue de Direction a pour ordre du jour de faire un état de la dynamique d'amélioration continue :

- On peut observer que le plan d'actions est riche et suivi
- Les actions définies ont permis à certains processus d'améliorer leur performance / leur application
- Les indicateurs ont été vérifiés par rapport à leur pertinence et les possibles modifications apparus depuis juin

Les dossiers CTI et AERES ont engendré un peu de retard dans la réalisation des actions d'amélioration mais la dynamique n'a pas été stoppée ce qui montre un système intégré.

Concernant les audits internes, le bilan de cette revue montre que le planning est en cours de réalisation. Il sera important ses prochains mois de vérifier que le plan d'action sera correctement défini.

La prochaine certification ISO 9001:2008 aura lieu les 21/22/23 janvier 2013. Nous avons le plaisir d'annoncer que notre demande de dérogation pour avoir de nouveau M. Colin en auditeur a été acceptée. La prochaine revue de Direction aura lieu courant Juin. Elle fera un bilan sur l'ensemble des éléments qui ont été définis (actions, indicateurs...) pour l'année 2012/2013.