



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 12 DU 21-06-2013

Réf doc :
CRRD n° 12 21-06-2013



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

Date de la réunion: 21/06/2013 et 24/06/2013 (recherche)

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

Auteur: Stéphanie Guérin

Participants:

Nom	Nom	Nom
Nesim Fintz	Hervé de Milleville	Marie-Josée Lamerre
Laurence Lamoulie (Visio)	Didier Rousseau	Anne Foutrier
Houcine Senoussi	Hubert Kadima	Thierry Jouvin
Erik Taflin	Sandrine Bœuf	Nathalie Lambert (Fonction)
Stéphanie Guérin	Christine Rudolf (obs)	

Excusés:

Nom	Nom	Nom
Guy Doriot		



Sommaire

1	Généralités	3
1.1	Eléments d'entrée d'une revue de direction	3
1.2	Ordre du jour	3
2	Bilan année 2012/2013	3
2.1	Retours client	3
2.2	Bilan audits internes et externes	4
2.3	Actions issues des revues précédentes	5
2.4	Etat des actions correctives et préventives hors audits et revues de Direction	8
3	Bilan de fonctionnement des processus et nouveaux objectifs	8
3.1	Liste des processus et cartographie	8
3.1.1	Liste des processus opérationnels	8
3.1.2	Nouvelle cartographie des processus	10
3.2	Bilan des indicateurs de 2012/2013 et nouveaux objectifs pour 2013/2014	11
3.2.1	PRO 01 : Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue	11
3.2.2	PRO 02 : Evolution et suivi de la communication de l'EISTI	13
3.2.3	PRO 03 : De l'admission à la remise des diplômes	14
3.2.4	PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	17
3.2.5	PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques	20
3.2.6	PRO 06 : Valorisation de la recherche à l'EISTI (Info et Math)	22
3.2.7	PRO 07 : Expérience à l'international	25
3.2.8	PRO 08 : Gestion des ressources humaines	26
3.2.9	PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	26
3.2.10	PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	27
3.2.11	PRO 11 : Gestion des achats	28
3.2.12	PRO 12 : Sécurité des personnes, des biens et des données	28
4	Amélioration continue et changements pour l'année 2013/2014	29
4.1	Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité	29
4.2	Recommandations d'amélioration	29
4.3	Plan d'action pour l'année 2013/2014	30
5	Conclusion	32



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
- 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

Les objectifs à atteindre lors de cette revue sont :

- Revoir le système de management de la qualité à l'aide du bilan des statistiques de l'année 2012/2013
- Définir les objectifs des indicateurs pour l'année 2013/2014
- Continuer à alimenter la démarche d'amélioration continue

2 Bilan année 2012/2013

2.1 Retours client

Une fiche d'avis client a été créée pour tracer les réclamations des clients de l'EISTI. Elle permet de tracer tous les retours négatifs des entreprises et les retours négatifs **majeurs** des étudiants. Cette fiche a pour objectif principal de formaliser l'intégralité du traitement d'une insatisfaction.

1 fiche a été formalisée : insatisfaction due à un examen Palois rédigé par un Cergypontrain. Le sujet aurait comporté des fautes et des incompréhensions. Le plan d'action issu de cette fiche a été le rappel de la règle d'envoi sur l'autre campus 72h avant le jour de l'examen.

Afin de favoriser l'utilisation de cette fiche, le Responsable Qualité sollicitera les services stratégiques mensuellement afin qu'ils établissent une fiche d'avis client.



2.2 Bilan audits internes et externes

Le planning d'audits de cette année planifiait les audits suivants :

Période	Pilote	Champs d'application	Commentaires et précisions
Novembre / Décembre 2012	Responsable Qualité	6 processus	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
Janvier 2013	Organisme externe	Audit intégral	Audit de l'intégralité du SMQ avec les processus

L'ensemble des processus ont eu leur audit réalisé conformément au planning. Un plan d'action a été défini à l'issue de ces audits :

- 6 actions : 3 closes, 1 planifiée et 1 à étudier (centraliser les données du service Recherche Informatique).

Trois audits externes ont été réalisés en janvier 2011, janvier 2012 et janvier 2013

L'état d'avancement des audits externes est le suivant :

- Janvier 2011 : 13 actions toutes closes
- Janvier 2012: 12 actions dont 7 closes, 3 annulées, 1 planifiée et 1 en attente (synthèse des savoir-faire RH).
- Janvier 2013 : 13 actions (et 4 remarques) dont 3 closes, 4 planifiées, 1 annulée, 4 en cours et 1 à étudier (mesure d'efficacité de la communication interne).

Les 4 actions en cours sont :

- Effectuer l'analyse des risques liés à la DOSI et étudier le PRA
- Revoir la méthode de suivi des stages pour disposer de données alimentant des indicateurs qui sont aussi à définir
- Un mode opératoire doit être rédigé pour s'assurer de la compréhension de cette fiche (fiche avis client) par tous les pilotes
- Faire une étude pour définir les différences (entre NC et AC) et mettre à jour le tableau d'AC



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 12 DU 21-06-2013**

Réf doc :
CRRD n° 12 21-06-2013

Date de création de l'action	Numéro processus concerné	problématique, écart, dysfonctionnement (potentiel ou avéré)	Analyse de causes	Actions	Description rapide des actions à mener	Responsable de l'action	Délais pour les actions	Avancement de l'action
janv-13	PRO 05C	La formalisation d'une analyse de risque vis-à-vis de la nécessité (ou pas) de mettre en place un PRA (Plan de Reprise d'Activité) pourrait être intéressante à réaliser. Pour information les indicateurs de taux de charges, et de temps de réponse sont des éléments de surveillance de l'activité "évolution du SI".		AP	Effectuer l'analyse des risques liés à la DOSI et étudier le PRA	DOSI	sept-13	En cours de résolution
janv-13	PRO 03	Les stages sont des composantes importantes des cursus ING2 et ING3. Les modalités de maîtrise des stages existent, cependant il n'y a pas de réels dispositifs de surveillance associés: c'est dommage !!!	Manque d'indicateurs	AC	Revoir la méthode de suivi des stages pour disposer de données alimentant des indicateurs qui sont aussi à définir	Responsables stage	avr-13	En cours de résolution
janv-13	PRO 01	Pas de réclamation client malgré la mise en place de la fiche Avis Client. Il est peut être nécessaire de "recommuniquer" sur le dispositif.	Selon les pilotes, pas de nécessité de faire une fiche avis client	AC	Un mode opératoire doit être rédigé pour s'assurer de la compréhension de cette fiche par tous les pilotes	Responsable Qualité	juin-13	En cours de résolution
janv-13	PRO 01	La distinction entre non-conformité du service et action corrective dans le tableau de synthèse des actions d'amélioration n'est pas aisée.	Revoir la méthode de recensement des actions et différencier les incidents de processus des services non conformes	AC	Faire une étude pour définir les différences et mettre à jour le tableau d'AC	Responsable Qualité	juin-13	En cours de résolution

Bilan : Audits correctement suivis. La formation d'auditrice interne de la Directrice de Campus de Pau permettra de planifier les audits pilotes par la Responsable Qualité et, ainsi, permettre que l'intégralité du périmètre SMQ soit audité.

2.3 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° 12 DU 21-06-2013**

Réf doc :
CRRD n° 12 21-06-2013

Actions	Responsable	Echéance	Avancement
Relancer la démarche d'obtention d'inscription au RNCP pour les mastères Intelligence Economique et Décisionnel et BI	Les responsables de ces mastères	2013	→ Priorité absolue
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	2012	En attente selon étude logiciel RH
Disposer d'un site à Paris où faire les classes préparatoires	Directeur Général	2012	Annulé
Revoir indicateur lié à la recherche (au niveau PRO 01)	Directeur Général – Directeurs de la recherche – Responsable qualité	Juin 2012	Fait
Avoir des journalistes cibles avec qui provoquer des interviews	Service communication	Juin 2013	Non fait mais maintenu
Mise au point d'un observatoire de la carrière des anciens avec compte à vie pour les anciens	Directeur des études – DOSI	Juin 2013	Cahier des charges en cours
Rendre obligatoire la mobilité en cycle ING (rentrée 2013)	Directeur Général	2013	Planifié
Faire un rappel personnalisé aux managers	Responsable des Ressources Humaines	Décembre 2012	Fait

Remarques :

NF _ Mastères Spécialisés : aucune ouverture pour les Mastères Spécialisés en 2014/2015 non inscrits au RNCP



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 12 DU 21-06-2013**

Réf doc :
CRRD n° 12 21-06-2013

Actions	Responsable	Echéance	Avancement
Intégrer les statistiques de consultation des pages internationales pour MJL	Service communication	Mars 2013	Pb pour effectuer les statistiques à étudier
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	Fait
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	Fait
Logiciel de gestion de la bibliothèque à étudier par bibliothécaire Cergy	Bibliothécaire	Juin 2013	Pas une priorité mais action maintenue
Organiser une réunion entre JMY, MDU, HDM, JMS pour étudier sur quel support serait le suivi des anciens	Directeur des Etudes	Juin 2013	Réunion informelle JMS
Bloquer une demi-journée (jeudi) pour MAJ Syllabus en juin/juillet	Directeur des Etudes	31 Juillet 2013	A planifier
Faire un rappel aux collaborateurs de la DOSI de l'utilisation du logiciel GLPI	DOSI	Février 2013	Fait et à refaire
Etre plus ferme avec les étudiants d'IFI concernant le double-diplôme	Directeur Recherche Mathématique	Septembre 2013	Planifié

Remarques :

HDM _ Suivi anciens : diplômés d'octobre devront avoir un compte à vie ; HDM doit créer des comptes externes sur AREL à leur demande

NF_ Double-diplômes : Demander à NL d'avertir les prospects en double-diplôme que la non validation du double-diplôme engendre automatiquement le redoublement, mais que la validation du double-diplôme ne systématise pas la validation de l'année.



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

Hors actions issues des audits et des revues de Direction des actions peuvent être générées dans le plan général ou suite aux réunions faites avec chaque service :

- Plan général : Démarche qualité à Pau → 42 actions
 - 36 actions closes
 - 1 actions en attente : dossiers à mettre en commun entre Cergy/Pau (DRO : fusion prévu cet été)
 - 4 actions annulées : transmission d'un document, référent à Pau pour PRO 09, test de participation pendant un cours (fait hors cours), gestion de l'Espagne par le référent RI
 - 1 action planifiée : formation d'un auditeur interne

- AC suite aux réunions par service → 27 actions
 - 14 actions closes
 - 6 actions en cours : suivi des stages, videoprotections, PR remise portable étudiants, SLA GLPI, PR accueil collaborateurs, cahier charge observatoire métier
 - 3 actions planifiées : codification PRO 03, colonne synthèse plan formation, revue EAI
 - 4 actions à faire : MAJ FF enseignant, matrice compétence, codification automatique, ½ journée pour MAJ Syllabus

L'ensemble des actions listées ci-dessus montre une bonne dynamique d'amélioration continue.

3 Bilan de fonctionnement des processus et nouveaux objectifs

3.1 Liste des processus et cartographie

3.1.1 Liste des processus opérationnels

Les processus, qui ont fonctionnés au cours de l'année 2012/2013, sont les suivants :



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 12 DU 21-06-2013**

Réf doc :
CRRD n° 12 21-06-2013

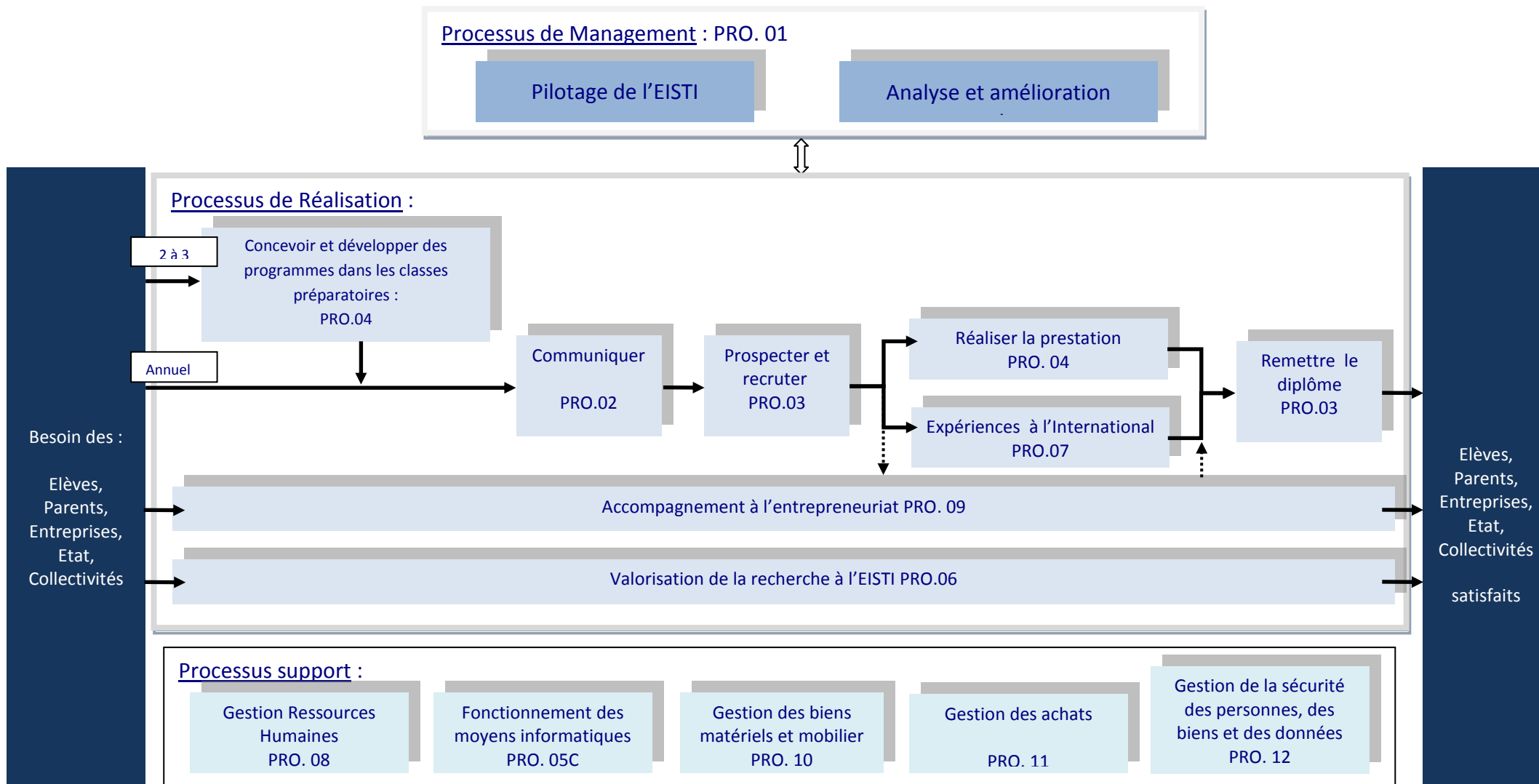
Type de processus	Numéro	Processus
Management	N°1	Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue
Réalisation	N°2 N°3 N°4 N°6 N°7 N°9	Evolution et suivi de la communication de l'EISTI De l'admission à la remise des diplômes Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle 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

Un nouveau processus est à intégrer : N°12 Gestion de la Sécurité des personnes, des biens et des données

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 N°12	Fonctionnement des moyens informatiques Gestion des ressources humaines Gestion des biens matériels et mobiliers Gestion des achats Gestion de la Sécurité des personnes, des biens et des données



3.1.2 Nouvelle cartographie des processus



3.2 Bilan des indicateurs de 2012/2013 et nouveaux objectifs pour 2013/2014

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

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouveaux objectifs à atteindre
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)	Objectifs atteints	Indicateur de surveillance à renouveler l'année prochaine (indicateur correctement suivi)	?	
	Indic 2 : Pourcentage d'actions correctives résolues dans les délais	90% et – de 10% en délais inacceptable	Objectifs atteints 86% dans les délais et 8% dans délais inacceptable	-	Maintien de l'objectif Indic 2 : Pourcentage d'actions correctives résolues dans les délais	90% et – de 10% en délais inacceptable
	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	Objectifs atteints Cergy : 95% Pau : 96% Cergy : 99,5% Pau : 94%		Maintien de l'objectif 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
	Ind. 4: Indicateur sur les fiches de fonctions	95%	Objectifs atteints 100%	Quelques fiches à mettre à jour	?	
	Indic 5 : Maintien de la certification ISO 9001	Certification renouvelée	Obtenue	Indicateur stratégique	Indicateur de performance : Indic 5 : Maintien de la certification ISO 9001	Certification renouvelée

PRO O1 : Pilotage et amélioration	Ind 6 : Classement de l'EISTI	<p>Dans les 30 premières écoles post-prépa</p> <p>Dans les 3 premières écoles privées de France d'ingénieur</p> <p>Dans les 10 premières écoles en technologie de l'information</p> <p>Dans les 15 premières écoles dans les banques, finances, assurances</p> <p>Etre dans le groupe A des écoles d'ingénieurs (l'Etudiant)</p>	<p>Objectif en bonne voie 35 ème école post-prépa</p> <p>Objectif atteint 2 ème écoles privées d'ING</p> <p>9^{ème} écoles en technologie de l'information</p> <p>Pas de classement pour les banques, finances, assurances (nombre d'étudiant non significatif)</p> <p>Objectif atteint</p>	Indicateur stratégique	<p>Maintien de l'objectif Ind 6 : Classement de l'EISTI</p>	<p>Dans les 30 premières écoles post-prépa</p> <p>Dans les 3 premières écoles privées de France d'ingénieur</p> <p>Dans les 10 premières écoles en technologie de l'information</p> <p>Dans les 15 premières écoles dans les banques, finances, assurances</p> <p>Etre dans le groupe A des écoles d'ingénieurs (l'Etudiant)</p>
	Ind 7 : Recherche Informatique et Mathématique	<p>25% Budget consolidé recherche (moyen humain et matériel/ budget total de l'Ecole</p> <p>900 K€ de budget humain</p> <p>11 personnes en ETPR</p>	Voir prochaine revue de Direction		<p>Maintien de l'objectif Ind 8 : Augmenter le nombre de chaires d'entreprise</p>	+1 par an

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

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
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	Baisse de l'indicateur voulu afin de favoriser l'utilisation du site web	<p>Plan d'action : Planifier réunion avec la Directrice de la Communication à son arrivée à ce sujet</p>	
	Ind 2 : Réseaux sociaux (E.I.S.T.I. + LivEisti)	J'aime Facebook : 1500 Abonnés Twitter : 900 + voir tweet N. Fintz (2/3 semaine)	E.I.S.T.I. : 1057 et LivEisti : 707 Twitter : 562 EISTI et 391 LiveEisti 2/semestre	Suppression de l'indicateur		
	Ind. 3 : Au sujet du site Web, Notion de visiteurs uniques	100 000 visites uniques	Objectif atteint : 106305	Faire la promotion au cours des salons/JPO/Forum		
	Ind. 4 : JPO/salons/ Prospections, nombre effectué	350 lycées 25 salons 8 JPO	Objectif partiellement atteint : 335 lycées 27 salons 7 JPO	Pau : 3 JPO, 13 salons, 37 Forums en lycée		
	Ind.5 : Nombre de notoriété spontanée sur total personnes vues.	Indicateur en attente	Taxe App : 102 entreprises sondés 45 nous connaissent -> 44% 48 ne nous connaissent pas -> 47% 9 pas d'info -> 9%	Plan d'action : 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'Étudiant, L'express...)	3 citations depuis janvier 2013	Pondérer articles par qualité en cours Plan d'action Avoir des journalistes cibles avec qui provoquer des interviews		

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

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
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)	Mention : Cergy : 60% Pau : 80,5% Rentrée 2013	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	Modification de l'objectif Ind. 2 : Niveau des candidats inscrits au niveau BAC et CPGE	70% CPI-S ont une mention Rang moyen et rang du dernier candidat admis des concours CCP et avenir : être dans les 50% (année test) rang du dernier Avenir : 3000
	Ind. 2 : Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ING 1	95% de diplômes obtenus	Cergy 94,6% (2007/2008) Pau 97%	C : Sur 168 il n'y a que 9 non diplômés P : sur 44 il n'y a qu'1 non diplômés	Maintien de l'objectif Ind. 2 : Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ING 1	95% de diplômes obtenus
	Ind. 3 : Stabilité emploi du temps Cergy/Pau	2 semaines	Objectif atteint 77% satisfaits	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	INDIC PRO 04	
	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	Objectif atteint 87% satisfaits	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)	INDIC PRO 04	

PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	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	Non 20% satisfaits	Plan d'action : Etudier pendant le séminaire pédagogique pour réduire le nb d'heures de cours et éventuellement repousser la semaine de rattrapage Plan d'action juin 2013 : Coupler des matières afin de réduire le nombre d'examens	Maintien de l'objectif 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
	Ind. 6 : Nombre de diplômés en 3 ans	80% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans	Cergy : 83% Pau : 87%	2008/2009	Maintien de l'objectif Ind. 6 : Nombre de diplômés en 3 ans	80% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans
	Ind. 7 : Nombre d'inscrits/nombre d'admis par concours CPGE	25%	28%	N'aura plus de sens		
	Ind. 8 : Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis par l'EISTI	CERGY ET PAU : 30%	46%	N'aura plus de sens		
	Ind. 9 : pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%	72% (75% pour les S)	Concours avenir → Hausse du niveau	Maintien de l'objectif Ind. 9 : pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%
	Ind. 10 : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée (Cergy)	50%	22%	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.	Maintien de l'objectif Ind. 10 : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée (Cergy)	25%
	Ind. 11 : Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an	5%	Cergy	Maintien de l'objectif Ind. 11 : Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an

PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 12 : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information) (Cergy)	80% des élèves	88%		Maintien de l'objectif Ind. 12 : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information) (Cergy)	80% des élèves la trouvent utile
	Ind. 13 : Création de la bibliothèque (Pau)	Oui	Non	Plan d'action : Logiciel de gestion de la bibliothèque à étudier par bibliothécaire Cergy Plan d'action juin 2013 : Statuer sur l'utilisation d'une bibliothèque virtuelle selon le contenu et le prix	Mise en attente de l'objectif Ind. 13 : Création de la bibliothèque (Pau)	A voir
	Ind. 14: 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 ?	Cergy : 84% ont profité du suivi (dont 38% souvent ou très souvent). 80 % satisfaits. Pau : en cours	Objectif pour l'année 2012-2013 : 75% de satisfait ou très satisfait sur les élèves qui ont eu recours à un professeur	Maintien de l'objectif Ind. 14: suivi des étudiants	75% de satisfait ou très satisfait sur les élèves qui ont eu recours à un professeur
	Nouvel indicateur : 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 le profil d'un élève de l'EISTI est adapté ou très adapté	Actuellement ING2 100% validés sur ceux renseignés ING3 Résultat pour la prochaine revue de Direction Résultat pour la prochaine revue de Direction	ING2 85 renseignés dont 83 validés 1 en attente et l'autre abandonné Manque 141 validations ING3 76 renseignés dont 71 validés 5 non validés (4 avec modifications à vérifier si niveau ING, 1 sans info) Manque 119 validations Plan d'action juin 2013 : Faire mail rappel tuteur	Maintien de l'objectif 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 le profil d'un élève de l'EISTI est adapté ou très adapté

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

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
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)	CPI1: 9.92 (S1) CPI2: 10.42 (S3) ING1: 11.36 (S1) ING2-GSI : 10.92 ING2-MI : 11.74 ING2-SIE : 11.78 ING2-MF : 10.71 ING2 : 11.39 ING3-BI : 13.91 ING3-IERP : 13.59 ING3-ICOM : 13.78 ING3-IFI : (non calculable) ING3-GL : 14.66 ING3-INEM : 13.76 ING3-I3 : 15.04 ING3-IAD : 13.69 ING3-SNHP : 14.72 ING3-ICC : 14.16 ING3 : 14,11 (hors stage)	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)	Nouvel objectif Ind. 1 : Notes obtenues par les élèves	CPI1: 10 CPI2: 11 ING1: 11.5 ING2: 12.5 (par parcours) ING3: 13.5 (par options)
	Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie	100% à la remise des diplômes	Entre 60 et 70 %	Réalisé manuellement par les Responsables d'Option et la Direction des études. Les résultats ont un grand écart type. Le non placement des I3 à la remise des diplômes a été résolu 1 ou 2 mois plus tard. Le placement des IFI reste très problématique.	Maintien de l'objectif Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie	90 % (ou 100 % si on le fait aux alentours de 2 mois après la remise des diplômes)

PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	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 des moyens pour le vérifier	Plan d'action : Organiser une réunion entre JMY, MDU, HDM, JMS pour étudier sur quel support serait le suivi des anciens La réunion a eu lieu partiellement avec JMS en tant que responsable du projet CRM qui a confirmé que l'observatoire des métiers pouvait être pris en charge dans le CRM. La récolte des critères pour cet observatoire est terminée et disponible. Un cahier des charges est en cours d'élaboration. De plus, nous utiliserons aussi les données fournies sur note compte CGE-EISTI.	Maintien de l'objectif 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
	Ind. 4. L'outil logiciel AREL : existence des syllabus	100%	Objectif en bonne voie 90%	Plan d'action : Bloquer une demi journée (jeudi) pour MAJ Syllabus en juin/juillet	Maintien de l'objectif Ind. 4. L'outil logiciel AREL : existence des syllabus	100%
	Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)	Par module et par programme → 1 scénario 70% des scénarios mis en ligne	40 %	Résultat faussé par méconnaissance de la notion de scénario. Plan d'action juin 2013 : Communiquer à ce sujet	Maintien de l'objectif Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)	90%
	Ind. 6 : Absence des élèves	5% en CPI, et moins de 15% en cycle ingénieur	Non calculable	Une bonne partie du corps enseignant joue le jeu. Il y a tous les outils sur la plateforme pour suivre les absences par semaine. Cela fausse les résultats de l'indicateur.	Nouvel objectif Ind. 6 : Absence des élèves	3% en CPI, et moins de 15% en cycle ingénieur

PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	Ind. 7 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard	Objectif atteint (on note cependant une dérive)	Pour un bon suivi des étudiants, il faudrait systématiser le dépôt de travail sur AREL. Cela aurait un autre avantage de pouvoir quantifier globalement le volume du travail des étudiants.	Maintien de l'objectif Ind. 7 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard
	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	Objectif atteint	Poursuivre l'effort de publication des ressources sur AREL.	Maintien de l'objectif 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
	Ind. 9. Satisfaction des élèves	Avoir 2 ou plus de moyenne pour l'ensemble des questions fermées.	≈ 2	Il a été proposé de différencier l'évaluation des CPI et des ingénieurs à travers deux questionnaires. On en profitera également pour réduire le nombre de questions pour deux raisons : <ul style="list-style-type: none"> - Cela rebute les élèves vu le grand nombre de modules, - Harmonisation avec l'évaluation des deux autres écoles du Collégium. Les résultats par module sont disponibles sur la plateforme AREL. Question à la revue de Direction : Doit-on publier les résultats pour les élèves ? Plan d'action juin 2013 : Différencier les questions entre CPI et ING	Maintien de l'objectif Ind. 9. Satisfaction des élèves	Avoir 2 ou plus de moyenne pour l'ensemble des questions fermées.

3.2.5 PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
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 a 8H30, début de la prise en compte à 8H30)	Retard du projet	En cours de refonte du GLPI Problème GLPI résolu -> suite du projet	Maintien de l'objectif Indic 1 : Temps moyen de prise en compte des tickets	4h dans la plage horaire 8h30 – 18h (si supérieur à 18H ou inférieur a 8H30, début de la prise en compte à 8H30)
	Indic 2 : Temps moyen de résolution des tickets par catégorie	A définir	Retard du projet	En cours de refonte du GLPI Plan d'action : Définir les catégories impérativement cette année	Indic 2 : Temps moyen de résolution des tickets par catégorie	A définir
	Indic 3 : Nombre de ticket GLPI ayant dépassé le temps admissible de résolution	0	Retard du projet	La nouvelle version de GLPI inclus des SLA permettant d'obtenir cet indicateur Voir fin octobre	Maintien de l'objectif Indic 3 : Nombre de ticket GLPI ayant dépassé le temps admissible de résolution	0

PRO 05 C : Moyens informatiques	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	Expression de besoin en cours de rédaction	<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 cpi fini ING à compléter et Marguerite) - 1 projets à faire (ENCRE : développement du chat) ok - 1 projet planifié : Gestion de la mobilité HECATE ok 1 projet au point mort : Echange avec l'EIVP <u>HECATE :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Projet de gestion des notes présentant encore des zones d'ombre - Projet d'échange avec l'EIVP au point mort - Projet de gestion de la mobilité planifié après les notes 	Maintien de l'objectif 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
	Indic 5 : recettes validés avant toute mise en production	100% des nouveaux projets	Atteint	Cahier de recette en cours de formalisation en fonction des expressions de besoin : Recette Hecate : ok Recette CRM : en cours Recette ERP : en cours	Complément de l'objectif 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
	Indic 6 : sauvegardes journalières affichées	100%	Atteint Sauvegarde faite sur disque dur tous les mois des données principales Test de restauration fait avec succès	Projet d'externaliser en cours d'étude Suivre régulièrement le projet	Maintien de l'objectif Indic 6 : sauvegardes journalières	100% faites avec test de restauration réalisé avec succès Externalisation des sauvegardes sur bandes

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

Informatique : Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
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	Objectifs non atteints : Cumul annuel : 7,35 (ETPR 4,50)		Maintien de l'objectif Indic 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
	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 non atteints	Pour la plupart d'enseignants-chercheurs il n'y a pas eu de décharge recherche cette année	Maintien de l'objectif Ind. 2 : Rayonnement attractivité	A définir selon décharge
	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	Objectifs atteints Objectifs atteints Objectifs atteints Objectifs atteints	Plan d'action : Améliorer l'outil de récupération des données pour être en capacité de disposer à tout moment des indicateurs	Maintien de l'objectif Ind. 3 : Stratégie et gouvernance	A définir selon décharge

Mathématique : Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
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	Objectifs atteints	3 en moyenne	Maintien de l'objectif Indic 1 : Recherche académique	1 publication par enseignant-chercheur dans une revue internationale avec comité de lecture, en moyenne sur 2 ans
	Ind. 2 : les collaborations internationales et nationales (publications co-signées; échanges de chercheurs sur invitation)	Au moins 3	Objectifs atteints	2 par E. Taflin 4 par M. Mikou	Maintien de l'objectif Ind. 2 : les collaborations internationales et nationales (publications co-signées; échanges de chercheurs sur invitation)	Au moins 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	Objectifs atteints		Maintien de l'objectif 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
PRO 06 : Recherche mathématique	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	4 participations conférences 4 participations masters 4 comités de lecture 5 séminaires	Plan action juin 2013 : Envoyer le doctorant aux conférences Arrêt participation masters d'E. Taflin -> Remplacement ?	Maintien de l'objectif 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

	Ind. 5 : Stratégie et gouvernance	<p>75% de Docteurs parmi les enseignants permanents (département Math + ET)</p> <p>100% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs (Ens-chercheurs en Math)</p> <p>30% d'HDR parmi les enseignants chercheurs permanents (Ens-chercheurs en Math)</p> <p>30% d'HDR parmi les enseignants d'IFI</p>	<p>Objectifs atteints</p> <p>Objectifs atteints</p> <p>Objectifs atteints</p> <p>Objectifs atteints</p>	Voir en décembre si les indicateurs sont en adéquation avec les décharges	Maintien de l'objectif Ind. 5 : Stratégie et gouvernance	A définir selon décharge
	Ind. 6 : Disposer d'une commission de spécialistes opérationnelle : 2 externes (Directeur Recherche, professeurs), les HDR math de l'EISTI, un HDR info de l'EISTI, le DG	Commission complète	Oui	-	Maintien de l'objectif Ind. 6 : Disposer d'une commission de spécialistes opérationnelle : 2 externes (Directeur Recherche, professeurs), les HDR math de l'EISTI, un HDR info de l'EISTI, le DG	Commission complète

3.2.7 PRO 07 : Expérience à l'international

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
PRO 07 : Relations internationales	Ind. 1 : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion	50% dont 25% en cycle ingénieur	Objectifs atteints 57 % dont 26 % en cycle ingénieur	Deviens inutile car mobilité obligatoire	Evolution type de mobilité : études ou stage entreprise ou CPI	Pas d'objectif mais indicateur de surveillance
	Ind. 2. Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience	100% satisfait	En cours	Montrer la tendance dans une dernière question de synthèse (la recommanderiez-vous)	Ajustement de l'objectif Ind. 2. % d'étudiants qui recommande leur mobilité	90%
	Ind. 3. Nombre d'étudiants étrangers intégrés à l'EISTI d'une année sur l'autre	12%	Objectifs en bonne voie 11%	Erreur Hecate : 18 %	Poursuite de l'objectif Ind. 3. Nombre d'étudiants étrangers intégrés à l'EISTI d'une année sur l'autre	12%
	Ind. 4 : Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)	100% satisfait	Différencier cycle ingénieur et master anglophone Ing. : en cours Master : en cours	Montrer la tendance dans une dernière question de synthèse (la recommanderiez-vous)	Ajustement de l'objectif Ind. 2. % d'étudiants qui recommande le programme EISTI	90%
	Ind. 5 : nombre d'accords d'échanges internationaux	35	Objectifs atteints 41 (dont 21 actifs)	Actifs : entrant ou/et sortant	Poursuite de l'objectif Ind. 5 : nombre d'accords d'échanges internationaux	45 accords avec une croissance du nombre d'actifs

3.2.8 PRO 08 : Gestion des ressources humaines

Ce processus fonctionne en **année civile**, il s'agit donc d'un état d'avancement.

Avancement 2012

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
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	90 %	Plan d'action : Faire un rappel personnalisé aux managers
	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)	En cours	Le plan de formation 2013 est en cours de réalisation
	Ind.3 Evaluation de la formation: % de formation "utiles"	90% utile	100 % des formations suivies en 2012 ont été jugées « utiles »	

3.2.9 PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat

Ceci est un nouveau processus, il fait dès à présent parti du Système de Management de la Qualité.

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	Indic 1 : Pourcentage de contenus (d'objets, livrables) réalisés à la date prévue	100%	Objectif atteint 100%	7 PFE avec 6 livrables donc 42 livrables à produire	Maintien de l'objectif Indic 1 :	100%
	Indic 2 : Nombre d'entreprises créées par les étudiants ayant suivi le processus d'accompagnement	Indicateur de surveillance	2 créés	Cyberschool et K-linq créés	Indicateur toujours de surveillance Indic 2 : Nombre d'entreprises créées par les étudiants ayant suivi le processus d'accompagnement	-

3.2.10 PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Nouveaux objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
PRO 10 : Gestion des biens matériels et mobiliers	Indic 1 : [tous les trois ans] Validation de la commission de sécurité	Oui	Objectif atteint	Commission passée en octobre	Maintien de l'objectif : Indic 1 : [tous les trois ans] Validation de la commission de sécurité	0
	Indic 2 : [tous les trois ans] Nombre d'anomalies majeures faites par la commission	inférieur à 3	Objectif atteint 0	Pas d'anomalie majeure	Maintien de l'objectif : Indic 2 : [tous les trois ans] Nombre d'anomalies majeures faites par la commission	inférieur à 3
	Indic 3 : Nombres de dysfonctionnements majeurs	Inférieur ou égal à 2	Objectif atteint 0	Pas de nouveaux dysfonctionnements	Maintien de l'objectif : Indic 3 : Nombres de dysfonctionnements majeurs	Inférieur ou égal à 2
	Ind4 : Satisfaction des locaux (questionnaire)	75% de satisfait ou très satisfait	vosre place de travail est-elle agencée de telle manière que cela rend un travail agréable et sûr Oui à 89% Globalement êtes-vous satisfait des locaux dans lesquels vous travaillez ? Oui à 95%	74 participants sur 99 mais 64 étudiés car 10 non terminés	Modification de l'objectif : Ind4 : Satisfaction des locaux	80% de satisfait ou très satisfait
	Indic 5: Coûts d'exploitation (Cergy : chauffage, eau, électricité Pau : électricité, eau)	Cergy : 160 K€ Pau : 61 K€	Cergy : 174 K€ Pau : 53 K€	Préciser l'indicateur	Modification de l'indicateur : Indic 5: Consommations (Cergy : chauffage, eau, électricité Pau : électricité, eau)	Pas d'augmentation de la consommation

PRO 10 : Gestion des biens matériels et mobiliers	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)	Cergy : 215 K€ Pau : 68 K€	Cergy : 184 K€ Pau : 73 K€	Plan action juin 2013 : Faire en mi-septembre une revue des contrats de sociétés externes pour étudier une optimisation des coûts	Modification de l'intitulé : 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
--	---	-----------------------------------	-----------------------------------	---	--	---------------------

3.2.11 PRO 11 : Gestion des achats

Bilan 2012/2013 et nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Nouveaux objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires	Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
PRO 11 : Gestion des achats	Indic 1 : % d'évaluation des fournisseurs	100%	Objectif atteint	Attention au nouveau tableau	Maintien de l'objectif : Indic 1 : % d'évaluation des fournisseurs	100%

3.2.12 PRO 12 : Sécurité des personnes, des biens et des données

Nouvel objectif

Processus	Indicateurs	Nouveaux objectifs à atteindre	Commentaires
PRO 12 : Gestion des achats	Indic 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	Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail : TF1 = 0 Taux de fréquence des accidents avec et sans arrêt de travail : TF2 = 0 Taux de gravité de ces accidents du travail : TG = 0	-



4 Amélioration continue et changements pour l'année 2013/2014

4.1 Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité

Les changements suivants ont, pour l'année passée et/ou l'année à venir, impacté le Système de Management de la Qualité. Ces changements sont étudiés afin d'évaluer les impacts et les risques qu'ils peuvent produire :

- Départ de plusieurs collaborateurs :
 - Responsable Relation Entreprise : transition en cours
 - Directeur de la Communication Externe : Arrivée prévu en septembre
 - DOSI Adjoint : non remplacé pour cause budgétaire

4.2 Recommandations d'amélioration

Recommandations	Validation ?
-	

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 2013/2014

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

Actions	Responsable	Echéance
Relancer la démarche d'obtention d'inscription au RNCP pour les mastères Intelligence Economique et Décisionnel et BI	Les responsables de ces mastères	Décembre 2013
Prévoir une démarche qualité type ISO pour les mastères spécialisés de l'EISTI	Responsable qualité et les pilotes qui seront identifiés	En attente
Finir l'étude des applications de suivi des RTT et congés payés	Responsable ressources humaines – DOSI	2015
Avoir des journalistes cibles avec qui provoquer des interviews	Service communication	Juin 2014
Mise au point d'un observatoire de la carrière des anciens avec compte à vie pour les anciens	Directeur des études – DOSI	A définir
Intégrer les statistiques de consultation des pages internationales pour MJL	Service communication	Juin 2014
Logiciel de gestion de la bibliothèque à étudier par bibliothécaire Cergy	Bibliothécaire	Juin 2014
Bloquer une demi-journée (jeudi) pour MAJ Syllabus en juin/juillet	Directeur des Etudes	31 Juillet 2013
Créer des comptes externes sur AREL à la demande des étudiants devenant des Anciens	Directeur des Etudes	Janvier 2014
Demander à NL d'avertir les prospects en double-diplôme que la non validation du double-diplôme engendre automatiquement le redoublement, mais que la validation du double-diplôme ne systématise pas la validation de l'année	Directeur des Etudes	Avril 2014



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

Réf doc :
CRRD n° 10 25-06-2012

Actions	Responsable	Echéance
Planifier réunion avec la Directrice de la Communication à son arrivée pour faire une revue de processus et d'indicateurs	Responsable qualité et Directeur Général	Septembre 2013
Coupler des matières afin de réduire le nombre d'examens	Directeur des Etudes	Juin 2014
Statuer sur l'utilisation d'une bibliothèque virtuelle selon le contenu et le prix	Directrice de Pau	Juin 2014
Communiquer d'avantage sur les scénarios	Directeur des Etudes	Juin 2014
Faire un mail de rappel pour les tuteurs de stage	Directeur des Etudes	Septembre 2013
Différencier les questions entre CPI et ING dans les évaluations des modules	Directeur des Etudes	Avril 2014
Envoyer le doctorant en recherche mathématique aux conférences	Directeur de la Recherche Mathématique	Juin 2014
Réunion de travail en concertation pilotes PRO 01/11 et PRO 10 pour impact, actions et revue des indicateurs du PRO 10	Directeur Général, Directeur du développement et des partenariats SO, Responsable qualité	Septembre 2013



5 Conclusion

Cette revue de Direction a eu pour ordre du jour de faire un bilan des activités de l'école au travers des indicateurs qualité. Selon les résultats un plan d'action et de nouveaux indicateurs ont été définis.

On peut observer que la dynamique d'amélioration est en place et que les revues de Direction sont des réunions riches en échanges et en décisions. Les investissements sont limités pour cause de budget fragile de l'école.

Concernant les audits internes, le bilan de cette revue montre un besoin de faire l'audit des processus suivants :

- processus 03 (Scolarité) : point sensible audit externe
- processus 01 (stratégie et qualité) : audit par la nouvelle auditrice interne
- processus 10 (Mobilier et biens) : audit par la nouvelle auditrice interne
- processus 11 (Achats) : préparation pré-audit

La prochaine certification ISO 9001:2008 aura lieu en janvier 2014 et la prochaine revue de Direction aura lieu courant Décembre/Janvier. Elle fera un état d'avancement de l'ensemble des éléments qui ont été définis (actions, indicateurs...) pour l'année 2013/2014.