



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION  
N° 13 DU 07-01-2014**

Réf doc :  
CRRD n° 13 07-01-2014



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

**Date de la réunion**: 08/01/2013

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

**Auteur**: Stéphanie Guérin

**Participants**:

Nom	Nom	Nom
Nesim Fintz	Anne-Lise Fontan	Hervé de Milleville
Houcine Senoussi	Didier Rousseau	Marie-Josée Lamerre
Sandrine Bœuf	Hubert Kadima	Stéphanie Guérin
Erik Taflin	Thierry Jouvin (Visio)	Martial Dubois (auditeur)

**Excusés**:

Nom	Nom	Nom
Guy Doriot		



## Sommaire

<b>1</b>	<b>Généralités</b>	<b>3</b>
1.1	Eléments d'entrée d'une revue de direction	3
1.2	Ordre du jour	3
<b>2</b>	<b>Etat d'avancement du plan des actions en cours</b>	<b>3</b>
2.1	Retours client	3
2.2	Bilan audits interne et externe	4
2.3	Actions issues des revues précédentes	6
2.4	Etat des actions correctives et préventives hors audits et revues de Direction	8
<b>3</b>	<b>Etat de fonctionnement des processus et tendances</b>	<b>9</b>
3.1	Liste des processus et cartographie	9
3.1.1	Liste des processus opérationnels	9
3.1.2	Rappel de la cartographie des processus	10
3.2	Etat d'avancement des indicateurs de 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	12
3.2.3	PRO 03 : De l'admission à la remise des diplômes	13
3.2.4	PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	15
3.2.5	PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques	17
3.2.6	PRO 06 : Valorisation de la recherche à l'EISTI (Info et Math)	18
3.2.7	PRO 07 : Expérience à l'international	20
3.2.8	PRO 08 : Gestion des ressources humaines	20
3.2.9	PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	21
3.2.10	PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	22
3.2.11	PRO 11 : Gestion des achats	23
3.2.12	PRO 12 : Gestion de la sécurité des personnes, biens et données	23
<b>4</b>	<b>Amélioration continue et changements pour l'année 2013/2014</b>	<b>24</b>
4.1	Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité	24
4.2	Recommandations d'amélioration	24
4.3	Plan d'action pour l'année 2013/2014	25
<b>5</b>	<b>Conclusion</b>	<b>27</b>



## 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 réclamations des clients
- 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

### 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 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.

Depuis juin 2013 3 fiches ont été formalisées :

- insatisfaction due au niveau d'anglais de certains professeurs insuffisants pour les masters enseignés en anglais. L'insatisfaction a été recensée dans un questionnaire de satisfaction globale. Il n'y a pas les noms des professeurs ciblés. Actions en cours : 2 professeurs ont suivi des cours particuliers (20H) en anglais entre octobre et décembre 2013. Il est prévu que les évaluations de ces modules soient rédigées en anglais et contiennent cette question de niveau d'anglais.



## COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N° 13 DU 07-01-2014

Réf doc :  
CRRD n° 13 07-01-2014

- Programme de Master M1 non respecté, des cours n'ont pas été enseignés lors du M1. La date de fin de semestre annoncée aux étudiants n'incluait pas les examens. Comme les étudiants avaient pris leur billet de retour, certains cours ont dû être enlevés pour finir le semestre avant leur départ. Actions réalisées : les cours non faits ont été ajoutés au programme du M2. L'intégralité du planning du master a été revu pour le M1 afin de s'assurer de la réalisation de tous les cours et la communication du fin de semestre a été faite.
- Echec d'une mobilité à l'étranger. Les cours prévus ne correspondaient pas aux attentes et donc les étudiants ont pris la décision de rentrer sans attendre le retour de l'EISTI. Actions à faire : Définir une procédure de validation des programmes de mobilités (pour les futurs ING3 validation par les responsables d'option, pour les futurs ING2 validation par les responsables de département ? à discuter). Indiquer dans les contrats de mobilité que si un étudiant revient sans l'accord de l'EISTI, son année sera considérée blanche.

## 2.2 Bilan audits interne et externe

Le précédent rapport d'audit montrait que toutes les actions de l'audit externe de 2011 ont été clôturées. Nous ferons donc un point sur les audits externes réalisés en janvier 2012 et janvier 2013. 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 internes de cette année sont en cours de réalisation.

### L'état d'avancement des audits externes est :

- Janvier 2012 : 12 actions dont 7 closes, 3 annulées, 1 planifiée et 1 en attente.

L'action planifiée est :

- « 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.



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION  
N° 13 DU 07-01-2014**

Réf doc :  
CRRD n° 13 07-01-2014

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
- Janvier 2013 : 13 actions dont 8 closes (2 PS), 1 annulée, 1 en cours de résolution, 2 planifiées, 1 à faire.

L'action annulée est :

- « Il peut être intéressant dans la mise en place de l'évaluation des locaux de différencier les avis des clients étudiants de ceux du personnel de l'EISTI.»  
→ Pas d'enquêtes car les étudiants sont interrogés lors des conseils de la vie étudiante.

L'action en cours est :

- « Effectuer l'analyse des risques liés à la DOSI et étudier le Plan de Reprise d'Activités.»  
→ Une analyse des risques globale EISTI est en cours d'étude.

Les actions planifiées sont :

- « Définir les enregistrements spécifique à cette nouvelle conception et les mettre en place pour le prochain audit »  
→ Les enregistrements de la conception des scénarios sont en cours d'étude.
- « Donner la responsabilité aux pilotes les plus à l'aise avec la démarche qualité d'organiser les revues de processus »  
→ Les premières revues de processus faites par les pilotes avec leur équipe sont planifiées.

L'action à faire est :

- Evaluation de la communication interne auprès des étudiants suite à un évènement d'information (ex : semaine internationale ; conférence métier...)  
→ Une réunion avec la Directrice de la communication pour discuter de ce sujet doit être faite.

**L'état d'avancement des audits internes est :**

- Décembre 2012: 6 actions dont 3 closes, 1 en cours et 1 à étudier

L'action en cours est le plan de maintenance de la DOSI (reste la maintenance logiciel) ; l'action planifiée concerne la diffusion de la politique qualité

Les audits planifiés pour cette année sont prévus en janvier.

**Bilan :** la démarche des audits fonctionne correctement et le planning d'audit sera respecté. La formation d'un collaborateur en tant qu'auditeur interne a été faite mi décembre.



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION  
N° 13 DU 07-01-2014**

Réf doc :  
CRRD n° 13 07-01-2014

## 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

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
Finir l'étude des applications de suivi des RTT et congés payés	Responsable RH et DOSI	2015	En attente
Mise au point d'un observatoire de la carrière des anciens avec compte à vie pour les anciens	Directeur des Etudes et DOSI	2013	Fait (à alimenter)
Intégrer les statistiques de consultation des pages internationales pour MJL	Service communication	Juin 2013	Fait
Logiciel de gestion de la bibliothèque à étudier par Directrice campus Pau	Directrice campus Pau	-	En attente
Statuer sur l'utilisation d'une bibliothèque virtuelle selon le contenu et le prix	Directrice de Pau	Juin 2014	En attente
Bloquer une demi-journée (jeudi) pour MAJ Syllabus en juin/juillet	Directeur des Etudes	Juillet 2013	Fait différemment -> mail



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION  
N° 13 DU 07-01-2014**

Réf doc :  
CRRD n° 13 07-01-2014

Actions	Responsable	Echéance	Avancement
Créer des comptes externes sur AREL à la demande des étudiants devenant des Anciens	Directeur des Etudes	Janvier 2014	Fait
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	Fait (mail)
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	juin-13	Fait
Coupler des matières afin de réduire le nombre d'examens	Directeur des Etudes	juin-13	Difficile
Communiquer d'avantage sur les scénarios	Directeur des Etudes	juin-14	Fait et en cours
Faire un mail de rappel pour les tuteurs de stage	Directeur des Etudes	Septembre 2013	Fait
Différencier les questions entre CPI et ING dans les évaluations des modules	Directeur des Etudes	Avril 2014	Planifiée
Envoyer le doctorant en recherche mathématique aux conférences	Directeur de la Recherche Mathématique	juin-14	En cours
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	Fait



## 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 (hors audits et revue de direction): Démarche qualité à Pau → 45 actions
  - 38 actions closes
  - 5 actions annulées : transmission d'un document, référent pour l'entrepreneuriat, tester les évaluations de modules dans un cours, présenter les résultats en revue de Direction, gestion de l'Espagne par le référent RI
  - 2 actions planifiées : Récupérer les tableaux des fournisseurs et le tableau des enregistrements mis à jour

Toutes les actions générées en 2011 et 2012 ont été clôturées. Les actions planifiées ont été créées en décembre 2013.

- AC suite aux réunions par service depuis juin 2013 → 9 actions (CR des masters en cours de rédaction, actions issues à ajouter aux statistiques)
  - 3 actions closes
  - 1 action en cours : mise à jour de 3 fiches de fonction
  - 3 actions planifiées : créer des pages dédiées sur certaines bannières, faire la revue de processus 05C, questionnaire des modules à envoyer aux professeurs en leur demandant leur avis sur la suppression de 10 questions
  - 2 actions à faire : Professeurs qui intègrent dans AREL des scénarios, cochent la case si scénario prêt → Faire la case, préparer la génération de mail automatique d'info aux resp. Départ. si case cochée (modif majeure).

**L'ensemble des actions listées dans ce paragraphe 2 montre une bonne dynamique d'amélioration continue.**



### 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

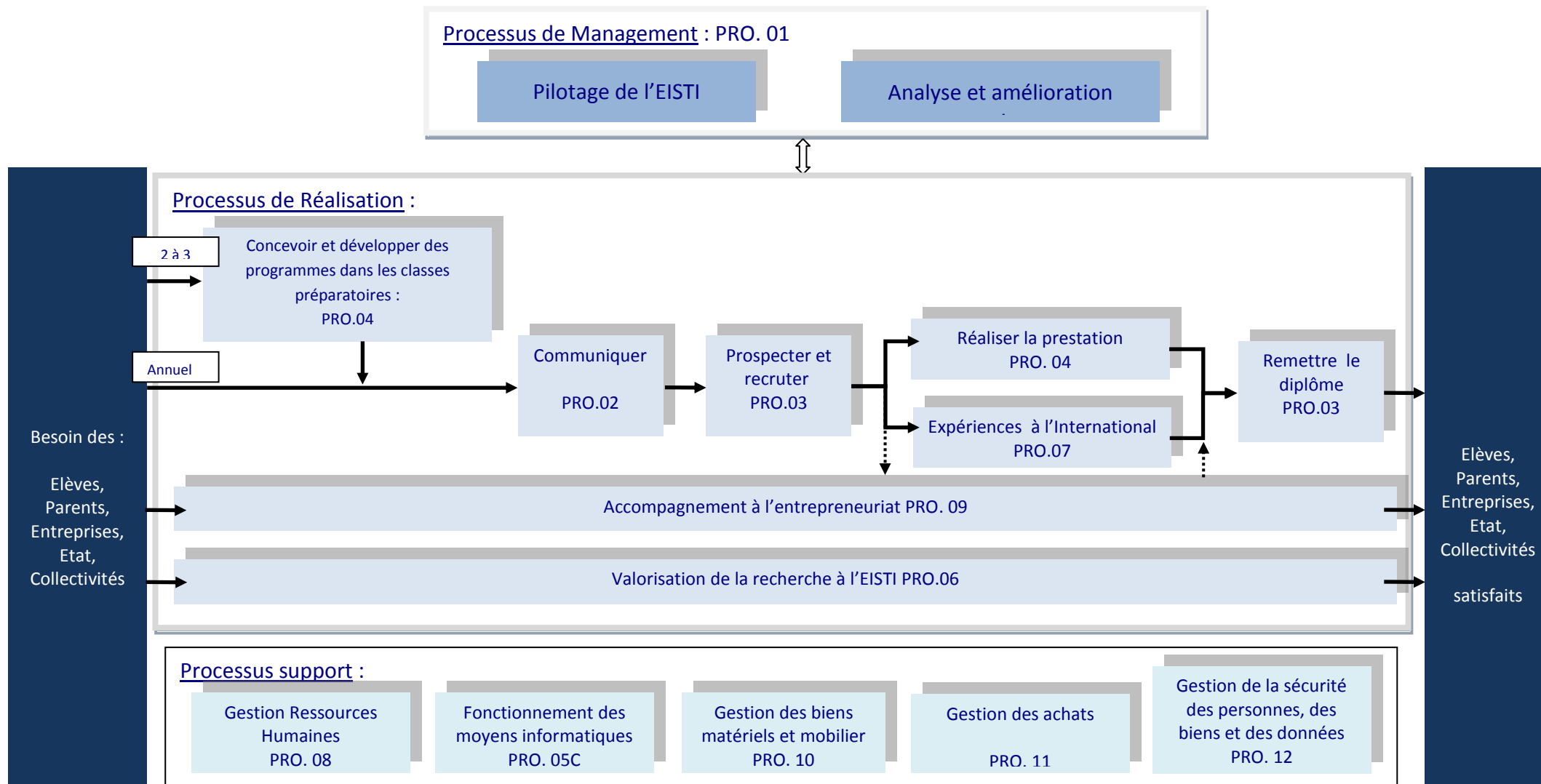
##### 3.1.1 Liste des processus opérationnels

Les processus, qui fonctionnent actuellement pour l'année 2013/2014, 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 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 Rappel de la cartographie des processus



## 3.2 Etat d'avancement des indicateurs de 2013/2014

### 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. Signer des nouveaux accords partenariaux avec des écoles et universités françaises	+2	En cours	2012/2013 : atteint (Master G. Doriot)
	Indic 2 : Pourcentage d'actions correctives résolues dans les délais	90% et – de 10% en délais inacceptable	Voir en juin (67% et 0%)	-
	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	
	Ind. 4: Indicateur sur les fiches de fonctions			Supp
	Indic 5 : Maintien de la certification ISO 9001	Certification renouvelée	En cours	Indicateur stratégique
	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 Rester dans le groupe A des écoles d'ingénieurs (l'Etudiant)	-	L'étudiant ne fait plus son palmarès de la même façon

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	juin	
	Ind 8 : Augmenter le nombre de chaires d'entreprise	+1 par an	<b>Objectif atteint : VMWare</b>	Actuel : 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	52 000	En cours	Envoi aux admissibles CCP
	Ind 2 : Réseaux sociaux	J'aime Facebook : 1700 Abonnés Twitter : 1000 Blog N. Fintz : 6 nouveaux articles	En cours (31 dec 2013 ) J'aime Facebook : 1327 Twitter : 759 1 article de Blog paru	
	Indic 3 : Site Web Notion de visiteurs uniques	115 000 visites uniques	juin-déc 2013 : 66125 (+7373 par rapport à juin-dec 2012)	Plan d'action : Créer des pages dédiées sur certaines bannières (futur indicateur : nb de visiteurs par bannière)
	Nombre de nouveaux contenus	30	12 n <sup>elles</sup> actus depuis septembre	
	Ind 4 : nombre de contacts qualifiés (prospects salon) Nombre de plaquettes diffusées en salons	(surveillance pour cette année)	En cours	En test
	Ind 5 : création d'une newsletter	4 par an	En cours	
	Ind. 6 : Nombre d'articles de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse	300	En cours	
	Ind 7 : Nombre d'interviews par an avec un journaliste de la presse grand public ou spécialisée	10	En cours 3 itv publiées (usine nouvelle, programmez, blog lemonde)	

### 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 moyen et rang du dernier candidat admis des concours CCP et avenir : être dans les 50% (année test) rang du dernier Avenir : 3000	<b>Mention :</b> Cergy : 75% Pau : 48/62 = 77%  <b>Rang dernier Avenir :</b> Cergy : 4372  <b>Rang moyen CCP :</b> MP 50% PC 61% PSI 54% PT 37%	CCP MP 3271 : 13/26 écoles PC 2794 : 8/13 écoles PSI 2819 : 10/12 écoles PT 1221 : 10/16 écoles  Nombre d'école ayant recrutée au-delà de notre rang. Ex : en PC, 13 écoles ont recruté leur dernier étudiant au-delà du rang 2794.
	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	<b>Voir juin</b> 30 % arrivent mardi d'avant 2012/2013	<b>Plan d'action juin 2013 :</b> Coupler des matières afin de réduire le nombre d'examens
	Ind. 3 : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée (Cergy)	25%	19%	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. 4 : Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an	5%	Cergy (ouverture ½ journée pour 2014/2015)
	Ind. 5 : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information) (Cergy)	80% des élèves la trouvent utile	86%	-
	Ind. 6 : Création de la bibliothèque (Pau)	A voir		<b>Plan d'action juin 2013 :</b> Statuer sur l'utilisation d'une bibliothèque virtuelle selon le contenu et le prix

PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 7 : suivi des étudiants	75% de satisfait ou très satisfait sur les élèves qui ont eu recours à un professeur	<b>Cergy : 85 % ont profité du suivi 94 % satisfaits</b>  <b>Pau :</b>	Déclaration de sa maladie en juillet – absente depuis juillet 2013 questionnaire prêt mais non envoyé pour 2012 – 2013. Nomination de TJ en septembre. Prochain questionnaire sera réalisé avec TJ en février.
	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 le profil d'un élève de l'EISTI est adapté ou très adapté	<b>2012/2013 ING 2 : 100% ING 3 : 98% de stages en adéquation avec leur convention</b>  <b>Etudiants ING2 : 95% ING 3 : 90%</b>  <b>Entreprises ING2 : 95% ING3 : 96%</b>	<b>ING2</b> 164 renseignés dont 163 validés 1 a abandonné et 35 divers (échange, arrêt) <b>Manque 27 validations</b>  <b>ING3</b> 147 renseignés dont 144 validés 1 non validés et 2 en attente mais notes dispo <b>Manque 22 validations</b> <b>Plan d'action juin 2013 :</b> Faire mail rappel tuteur
	Ind. 9 : Nombre de diplômés en 3 ans	80% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans	<b>Cergy : 76,5% Pau : 41/46 = 89%</b>	Stat de 2012-2013 <b>2009/2010</b> (4 ans avec Grenoble)
	Ind. 10 : Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ING 1	95% de diplômés obtenus	<b>Cergy : 95,2% Pau : 49/54 = 91%</b>	Stat de 2012-2013 <b>2008/2009</b> C : Sur xxx il n'y a que x non diplômés  P : sur 54 il n'y a que 5 non diplômés
	Ind. 11 : pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%	<b>Cergy : 76% Pau : 26/44 = 59%</b>	Concours avenir → Hausse du niveau 2011/2013 11 redoublements et 7 abandons
Ajout indic prospection	Nombre de lycées visités			

### 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)	<b>CPI1: 9.93</b> <b>CPI2: 10.34</b> <b>ING1 : 11.01</b> <b>ING2 : 11.39</b> <b>ING3 : 13.16</b>	2012/2013 (ING2-GSI:10.92-ING2-MI:11.74-ING2-SIE:11.78-ING2-MF:10.71) (ING3-BI:13.91-ING3-IFI:9.61-ING3-ICOM:13.78-ING3-IAD:13.69-ING3-I3:15.04-ING3-INEM:13.76-ING3-SNHP:14.72-ING3-GL:14.66-ING3-ICC:14.16-ING3-IERP:13.59)	
	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)	<b>Sur 132 étudiants 19 sont en recherche d'emploi 86% ont un emploi dont 3% en CDD</b>	Manque une 60 aine de retours L'outil de mesure de l'indicateur juste après diplôme est en place mais celui à <b>trois ou six</b> mois est en cours.	
	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			La récolte des critères pour cet observatoire est terminé et disponible. Un cahier des charges est en cours de finalisation. De plus, nous utiliserons aussi les données fournies sur note compte CGE-EISTI. L'outil sera le même que pour les taux de placement (voir ci-dessus)
	Ind. 4. L'outil logiciel AREL : syllabus mis à jour chaque année	100%		<b>74%</b> <b>88 modules sur 340 n'ont pas d'objectif défini dans le syllabus</b> <b>26% syllabus non existants</b>	Le problème est essentiellement dans les options (en cours d'amélioration). Autre problème : mise à jour des syllabus. Une réflexion est en cours pour s'assurer chaque année de cette mise à jour. <b>Peu d'amélioration par rapport au constat de l'année précédente. Le comportement de certains professeurs me paraît inadmissible et devrait être sanctionné.</b>
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)	Par module et par programme → 1 scénario 70% des scénarios mis en ligne	<b>14%</b> <b>67 scénarios sur 489 couples (modules, programmes)</b>	Résultat faussé par méconnaissance de la notion de scénario. <b>Plan d'action juin 2013 :</b> La communication a été faite lors de la réunion de rentrée des professeurs. Tous les professeurs qui ont adhéré aux scénarios ont été convaincus de l'efficacité.	

PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	Ind. 6 : Absence des élèves	5% en CPI, et moins de 15% en cycle ingénieur	7% en CPI (21/338) 16% en Ing1 et Ing2 (63/392) Un élève est absent s'il a manqué au moins 10% des cours	Une bonne partie du corps enseignant joue le jeu. Il y a tous les outils sur la plateforme pour suivre les absences par semaine. Malgré tout il reste encore des comportements individualistes qui faussent les résultats de l'indicateur.
	Ind. 7 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard	7%	<b>on note cependant une dérive. Si on constate une dérive, il faudra demander aux professeurs d'être plus stricts sur l'application des pénalités.</b>
	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	100%	Poursuivre l'effort de publication des ressources sur AREL.
	Ind. 9. Satisfaction des élèves	Avoir 2 ou plus de moyenne pour l'ensemble des questions fermées.	100% des évaluations faites ont eu au moins 2 de moyenne mais cela porte sur une dizaine de modules.  Seuls les résultats de l'année 2013/2014 seront significatifs	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 Question à la revue de Direction : <b>Doit-on publier les résultats pour les élèves ?</b>  <b>Plan d'action juin 2013 :</b> Différencier les questions entre CPI et ING. Ces questionnaires différenciés seront opérationnels au deuxième semestre.
Planification	Ind. 1 : Stabilité emploi du temps Cergy/Pau	2 semaines	3 semaines	
	Ind. 2 : 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	4 semaines	Cette année, les écarts s'expliquent par la multiplication des formations sur Cergy. Le premier problème est dans un premier temps un problème de planification. En revanche, on note une amélioration sensible pour le site de Pau. Plan d'action : Structurer en amont (juste après le séminaire pédagogique) l'affectation des professeurs aux différents modules à enseigner pour l'année n+1.

### 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)	<b>Pour la prise en compte automatique OK (moins de 1h) pour les tickets non affecté plus de 57 % en dehors de la plage depuis le départ de Bruno</b>	En cours de refonte du GLPI Problème GLPI résolu -> suite du projet
	Indic 2 : Temps moyen de résolution des tickets par catégorie	A définir	<b>SLA définis par catégorie (en annexe)</b>	
	Indic 3 : Nombre de ticket GLPI ayant dépassé le temps admissible de résolution	0	Non atteint sur tous les tickets. Par contre si nous regroupons les tickets l'objectif est atteint (plusieurs tickets ouvert pour le même incident mais seul le premier est fermé)	La nouvelle version de GLPI inclus des SLA Planning renseigné 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	<b>Expression de besoins dans tous les cas donc 100 %</b>	3 projets Aurion Sepa Printreq
	Indic 5 : recettes validés avant toute mise en production	100% de recettes faites	<b>Objectif atteint</b>	Cahier de recette en cours de formalisation en fonction des expressions de besoin : Recette Hecate : ok Recette CRM : Ok
	Indic 6 : sauvegardes journalières affichées	100% faites avec test de restauration réalisé avec succès Externalisation des sauvegardes sur bandes	<b>Objectif atteint</b> <b>Externalisation en cours d'étude</b>	Projet d'externaliser en cours devis demandé pour les deux campus Si ok pour devis mise en place mois de Février

### 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	<b>ETPR : 4 pour 2013-2014</b>	Baisse des subventions du MESR
	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	<b>En cours</b>  <b>En cours</b>  <b>En cours</b>  <b>En cours</b>  <b>A ajuster : 6</b>  <b>A voir</b>	Prévision de baisse de la Taxe d'Apprentissage => être plus économe donc moins de décharges aux enseignants  Doctorants : SY, DS, JAL, CLR, PLO, ERC
	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	-	

**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 <sup>ème</sup> 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 : Type de mobilité : études ou stage entreprise ou CPI	surveillance	En cours	
	Ind. 2. <b>Pourcentage d'étudiants Eistiens qui recommande la mobilité</b>	90% qui recommandent	En cours	Montrer la tendance dans une dernière question de synthèse
	Ind. 3. Nombre d'étudiants étrangers intégrés à l'EISTI d'une année sur l'autre	12%	14.16 %	
	Ind. 4 : <b>Pourcentage d'étudiants étrangers qui recommande la formation EISTI</b>	90% qui recommandent	En cours	Montrer la tendance dans une dernière question de synthèse
	Ind. 5 : nombre d'accords d'échanges internationaux	45 accords avec une croissance du nombre d'actifs	47 (21 actifs)	2012/2013 : 41 (dont 21 actifs)

### 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	<b>90 % pour une population réduite</b> (campus de Cergy essentiellement)	Directrice du campus de Pau absente pour longue maladie	Ind. 1: nombres d'entretiens réalisés par rapport au nombre total à réaliser dans l'année	100% sur 2 ans

PRO 08 : Ressources humaines  (Année civile)	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)	<b>87 % des actions programmées pour 2013 ont été réalisées</b> plan dépassé à hauteur de 7 actions de formation supplémentaires	23 actions programmées, 3 programmées et non réalisées, 7 non programmées et réalisées	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	<b>Objectif atteint</b> 94%	-	<b>Maintien indicateur</b> 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%	<b>En bonne voie</b>	6 PFE avec 6 livrables donc 36 livrables à produire
	Indic 2 : Nombre d'entreprises créées par les étudiants ayant suivi le processus d'accompagnement	Indicateur de surveillance	<b>2 en cours: Pinchlab et Owadi</b>	2012/2013 Cyberschool et K-linq créés

### 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	Oui	Attente de convocation pour Pau en 2014
	Indic 2 : [tous les trois ans] Nombre d'anomalies majeures faites par la commission	inférieur à 3	0	Pas d'anomalie majeure
	Indic 3 : Nombres de dysfonctionnements majeurs	Inférieur ou égal à 2 dans l'année universitaire	Pau 2 : infiltration au sous sol Problème étanchéité toit (en cours d'analyse pour résolution du problème)	Demande dommage d'ouvrage à l'assurance qui a été refusée car cela faisait partie des réserves donc doit être traitée en direct avec l'entreprise- Procédure de conciliation en cours (contentieux possible)
	Ind4 : Satisfaction des locaux (questionnaire)	80% de satisfait ou très satisfait	Enquête faite en juin	74 participants sur 99 mais 64 étudiés
	Indic 5: Coûts d'exploitation (Cergy : chauffage, eau, électricité Pau : électricité, eau)	Pas d'augmentation de la consommation	juin	2012/2013 Cergy : 174 K€  Pau : 53 K€
	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	<b>Cergy : Contrat installation électrique et sécurité incendie mis à terme, en cours d'étude</b>  <b>Pau : contrat ménage reconduit avec satisfaction, contrat Sécuritas tacite reconduction, contrat espace vert reconduit à un prix similaire, contrat Apave courant sur plusieurs années du fait des obligations réglementaires)</b>	Cergy : 184 K€  Pau : 73 K€  <b>Plan action juin 2013 :</b> Faire en mi-septembre une revue des contrats de sociétés externes pour étudier une optimisation

### 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

### 3.2.12 PRO 12 : Gestion de la sécurité des personnes, biens et données

Processus	Indicateurs	Nouveaux objectifs à atteindre	Tendance résultats	Plan d'action ou commentaires
PRO 12 : Gestion de la sécurité des personnes, biens et données	<p>TF1 = (nombre d'accidents avec arrêt / nombre d'heures travaillées) x 1 000 000</p> <p>TF2 = (nombre d'accidents avec et sans arrêt / nombre d'heures travaillées) x 1 000 000</p> <p>TG = (nombre de journées perdues : nombre d'heures travaillées) x 1 000</p>	<p>Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail : TF1 = 0</p> <p>Taux de fréquence des accidents avec et sans arrêt de travail : TF2 = 0</p> <p>Taux de gravité de ces accidents du travail : TG = 0</p>	<p>TF1 = (1/ 226120)*1 000 000 <b>TF1 = 4</b></p> <p>TF2 = (3/ 226120)*1 000 000 <b>TF2 = 13</b></p> <p>TG = (6/ 226120)*1 000 TG = 0.027</p>	<p>Heures travaillées pour cadres : 215*8 = 1720 heures Nombre de cadres : 71</p> <p>Heures travaillés pour non cadres : 1600 heures Nombre de non cadres : 65</p> <p>Heures totales : 122120+104000 = 226120 heures</p>



## 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, 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 :

- Arrêt maladie prolongée de la Directrice du campus de Pau
  - Interim de la Direction du campus par M. Thierry Jouvin qui a exercé cette fonction auparavant. Objectif de l'interim : maintenir le niveau de service.  
Retour espéré de Mme Lamoulié en fin de cette année universitaire (juin 2014).
- Arrivée de la nouvelle Directrice de la communication
  - Intégration faite et première mission réussie : organisation des 30 ans de l'EISTI
- Intégration dans la politique qualité des notions de sécurité
  - Politique Qualité mise à jour suivant l'entrée progressive de la politique sécurité (sans objectif de certification sécurité) de l'école.
- Changement d'indicateur stratégique « Rester dans le groupe A du classement de l'étudiant »
  - Mise à jour du manuel qualité à faire et politique à rediffuser

### 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 2013/2014

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	Février 2014 (si pas de dossiers déposés fin février, pas d'ouverture du mastère)
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
Logiciel de gestion de la bibliothèque à étudier par Directrice campus Pau	Directrice campus Pau	-
Statuer sur l'utilisation d'une bibliothèque virtuelle selon le contenu et le prix	Directrice de Pau	Juin 2014
Coupler des matières afin de réduire le nombre d'examens	Directeur des Etudes	juin-13
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-14
Définir une procédure en cas d'incident au cours de la mobilité (année blanche si retour de l'étudiant sans validation de l'EISTI)	Responsable Relations Internationales	Juin 2014
Définir qui doit valider la mobilité pour les ING 2 (Responsable de département, responsable d'option...)	Responsable Relations Internationales	Juin 2014



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

Réf doc :  
CRRD n° 11 14-01-2013

Actions	Responsable	Echéance
Revoir le temps de mobilité obligatoire de 2 mois à 3 mois	Directeur Général	2014/2015 ?
Définir un budget pour les vacataires au Directeur Général en début d'année scolaire	Directeurs de campus	Septembre 2014
Faire un rappel aux professeurs sur leur présence à l'EISTI	Directeur de campus	Juin 2014
Faire un mail aux professeurs sur les syllabus et étudier la liste des syllabus non mis à jour fin janvier	Directeur Général	Février 2014
Faire un contrat aux étudiants souhaitant faire un double diplôme	Directeur Général – Responsable administrative cursus double diplôme	Juin 2014
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
Etudier la possibilité de réaliser la remise des diplômes en décembre (ING + Master)	Directeur Général	Juin 2014
Organiser une réunion sur « comment motiver les anciens à remplir l'observatoire des métiers »	Directrice de la communication – Président des anciens – Directeur des Etudes	Septembre 2014
Publier l'analyse des résultats des questionnaires des modules	Directeur des Etudes	Avril 2014
Revoir le cycle d'informations par rapport aux absences des professeurs	Scolarité – Service planification – Directeur de campus – Directeur Général	Juin 2014



## 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 moyens mis en œuvre sont optimisés ; la situation économique limite les embauches donc les décharges de recherche ont été diminuées afin d'optimiser les ressources.

Concernant les audits internes, 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 11 et 12 février 2014. 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 2013/2014.