



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011



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

Date de la réunion: 10/01/2011

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
Christophe Bertin	Didier Rousseau (Visio)	Marie-Pierre Piguët
Houcine Senoussi	Hubert Kadima	Thierry Jouvin (Visio)
Laurence Lamoulié (Visio)	Erik Taflin	Guy Doriot
Emmanuel Hubert	Stéphanie Guérin	

Excusés:

Nom	Nom	Nom
Sandrine Bœuf		



Sommaire

1	Généralités	3
1.1	Eléments d'entrée d'une revue de direction	3
1.2	Ordre du jour	3
2	Bilan année 2009/2010	3
2.1	Bilan audits interne et externe	3
2.2	Retours client	5
2.3	Actions issues des revues précédentes	6
3	Bilan de fonctionnement des processus et nouveaux objectifs	9
3.1	Liste des processus et cartographie	9
3.1.1	Modification des processus entre l'année 2009/ 2010 et l'année 2010/2011	9
3.1.2	Modification des processus entre l'année 2009/ 2010 et l'année 2010/2011	10
3.2	Bilan des indicateurs de 2009/2010 et nouveaux objectifs pour 2010/2011	12
3.2.1	PRO 01 : Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue	12
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	16
3.2.4	PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	20
3.2.5	PRO 05A : Bibliothèque et tutorat	21
3.2.6	PRO P5B : TICE et E-learning	22
3.2.7	PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques	24
3.2.8	PRO 06 : Valorisation de la recherche à l'EISTI (Info et Math)	25
3.2.9	PRO 07 : Expérience à l'international	29
3.2.10	PRO 08 : Gestion des ressources humaines	31
3.2.11	PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	32
3.2.12	PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	32
4	Amélioration continue et changements pour l'année 2010/2011	33
4.1	Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité	33
4.2	Recommandations d'amélioration	34
4.3	Plan d'action pour l'année 2010/2011	34
5	Conclusion	36



1 Généralités

1.1 Éléments 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 2009/2010
- Définir les objectifs des indicateurs pour l'année 2010/2011
- Continuer à alimenter la démarche d'amélioration continue

2 Bilan année 2009/2010

2.1 Bilan audits interne et externe

Un audit externe a été réalisé en janvier 2010 et un audit interne a été réalisé en novembre 2010. 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.

Plusieurs actions du plan vont bientôt être clôturées. En attendant, l'état d'avancement des actions est le suivant :

- Audit externe:
 - 13 pistes de progrès (5 closes, 8 en cours)
 - 4 notes dont 3 nécessitant actions (1 close, 2 en cours)
 - 7 points sensibles (4 clos, 2 en cours, 1 à faire)



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N° 7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n° 7 10-01-2011

Numéro processus concerné	problématique, écart, dysfonctionnement (potentiel ou avéré)	Actions	Description rapide des actions à mener	Responsable de l'action	Délais pour les actions	Avancement de l'action
PRO 01	Les responsabilités et autorités sont soit partiellement définies ou sont distribuées au niveau de certains processus et au niveau des contrats de travail. L'exhaustivité des responsabilités et autorités est à vérifier, voire à compléter ; le cas échéant à créer.	PRO 01 : Point sensible N°1 PRO 01	Partir de l'existant : niveau contrat de travail et niveau processus : faire une synthèse des responsabilités et autorités. (Fiche de Définition de poste)	QUI : Responsable qualité	ECHEANCE PROPOSEE: fin janvier – début mars 2010 (échéance à voir avec Responsable RH).	En cours de résolution
PRO 01	Les interactions entre les processus ne sont pas précisées au niveau de chaque processus, cependant il existe au niveau du manuel qualité une matrice des interactions génériques.	Piste de progrès N°4 : PRO 01:	Au niveau de chaque logigramme de processus, intégrer les interactions	QUI : tous les pilotes de processus et RQ	ECHEANCE PROPOSEE: fin janvier – février 2010	En cours de résolution
PRO 01	Pas de réclamation client formalisée: l'organisme gagnerait à préciser (à définir) ce qu'il entend par réclamation client.	Piste de progrès N° 13 : PRO 01	Préciser ce qu'est pour l'EISTI une réclamation client	QUI : RQ + direction Générale + Les pilotes, lors de la revue de Direction	ECHEANCE PROPOSEE: fin janvier – début février 2010	En cours de résolution
PRO 02	[...] Il est probablement judicieux de revoir le logigramme du processus en l'enrichissant notamment et en le structurant par canal de communication/cible. Cette évolution pourrait amener à positionner des indicateurs ; des moyens de surveillance ce mieux adaptés aux activités.	Piste de progrès N° 10 : PRO 02:	Indiquer dans un document annexe les canaux de communication/cible lié au logigramme	QUI : Pilote Processus 02 et son assistante et RQ	déc-10	En cours de résolution
PRO 03	L'évaluation des intervenants (externe) existe : il s'agit des fiches d'évaluation renseignées par les élèves, il n'existe pas encore de synthèse qui puisse permettre de fonder une évaluation pour chaque intervenant ; enregistrement à matérialiser.	PRO 03 : Point sensible N°5 PRO 03	Faire une synthèse des évaluations des enseignants	QUI : Directeur du site, RQ	ECHEANCE PROPOSEE : fin janvier – février/juin 2010 (échéance à voir avec Directeur du site)	A faire
PRO 04	Attention: toutes les ressources ne sont pas encore disponibles sur AREL/ENT; exemple durant l'audit test concernant les contenus relatif à la matière "Accompagnement du Changement": c'est une offre récente!	Piste de progrès N° 12 : PRO 04:	Inciter les enseignants à mettre en ligne le syllabus de leur cours.	QUI : les enseignants, le directeur des Etudes	ECHEANCE PROPOSEE: fin janvier – début juin 2010	En cours de résolution
PRO 05B	Les objectifs pédagogiques qui sont définis lors de la phase conception par la direction des études ne devraient pas pouvoir être modifiés par les différents intervenants sur une matière concernée. Sur ce sujet il serait peut être nécessaire de donner un espace "d'enrichissement collectif" qui permettrait de capitaliser sur les propositions sous la responsabilité des études.	Piste de progrès N°8: PRO 05B	Prévoir peut-être un espace d'écriture et un espace d'accès aux professeurs un espace collectif.	QUI : pilote du processus 05B	ECHEANCE PROPOSEE: fin janvier – début juin 2010	En cours de résolution
PRO 05C	Si ce processus est un point fort il serait intéressant d'étendre sa description à l'ensemble des activités (job description) et ne pas se satisfaire de l'activité centrale du "Help desk", sachant qu'un nombre de procédure assez important (quatre) existent par ailleurs. L'intérêt d'avoir une approche processus intégré permettrait probablement de mettre en évidence d'autres d'indicateurs de surveillance ou de mesure.	Piste de progrès N°5 : PRO 05C	Revoir le processus 05C et élargir le logigramme du processus en y ajoutant les procédures du processus 05C.	QUI : pilote 05C et RQ	ECHEANCE PROPOSEE: fin janvier – février 2010	En cours de résolution
PRO 05C	Les exigences relatives à la maîtrise des infrastructures sont sous la responsabilité du pilote de la DSI et sont maîtrisées ; exemple l'implantation et l'équipement du nouveau bâtiment opérationnel début 2010. Ces éléments sont à préciser dans le SMQ.	Piste de progrès N°6 : PRO 05C	Introduire la maîtrise des infrastructures dans le processus 05C.	QUI : pilote 05C et RQ	ECHEANCE PROPOSEE: fin janvier – début juin 2010	En cours de résolution
PRO 05C	L'enregistrement qui caractérise le résultat des contrôles des produits livrés est à intégrer au processus (exemple les contrôles effectués sur la livraison des portables). Sans risque sur le fond ces contrôles ont été effectués	Piste de progrès N°7 : PRO 05C	Intégrer au processus les contrôles effectués sur la livraison des portables	QUI : pilote 05C	ECHEANCE PROPOSEE: fin janvier – février 2010	En cours de résolution
PRO 06	Le processus récent n'a pas encore eu l'occasion de dérouler un cycle complet, depuis l'étude d'opportunité en passant par la planification, les revues de projets....	Note 1 : PRO 06	formaliser les différents enregistrements	QUI : pilote 06 recherches informatiques	jusqu'au prochain audit de suivi, janvier 2011	En cours de résolution
PRO 08	Le processus ne permet pas d'identifier et d'accéder de façon exhaustive pour la population des professeurs aux enregistrements relatifs aux formations « initiales, continue » aux « savoir-faire et savoir être. Il n'y a pas de risque avéré dans la mesure où ces éléments sont quelques parts présents à différents endroits dans l'organisation. La mise à jour de l'enregistrement concernant le savoir-faire et savoir-être est à compléter des « Parutions ».	PRO 08 : Point sensible N°2 PRO 08	faire un tableau pour tout le personnel (Faire mettre à jour les CV par le personnel. Un tableau existe, il suffit de le compléter.	QUI : Responsable RH,	ECHEANCE PROPOSEE : fin janvier – février /juin 2010 (échéance à voir avec RH)	En cours de résolution
PRO 08	Les entretiens individuels sont à réaliser pour le personnel administratif. C'est sur ces entretiens qu'est prévu d'être tracé la vérification des compétences acquises. Ce point n'a pu être observé, pas encore une année d'antériorité sur le sujet à présenter. Ce point sera à contrôler à l'audit prochain. Pour les professeurs des entretiens sont aussi réalisés sans trace formelle; cela n'est pas prévu dans le processus et la finalité de ces entretiens semble différente. Pas d'identification de besoin en développement de compétence face à des professeurs "expert sur leur matière", recrutés comme tel sur diplôme et qui développent leurs expertises, avec des contributions en recherche, en produisant des "parutions".	Note 2 : PRO 08	Finir de formaliser un enregistrement montrant la vérification des compétences acquises des administratifs (avec au moins une année d'antériorité), Pour les professeurs, si des entretiens sans trace formelle sont réalisés, l'indiquer sur le logigramme du processus. Indiquer aussi la finalité de ces entretiens qui semblent ne pas conduire à une identification de besoin.	QUI : Responsable RH, RQ	ECHEANCE PROPOSEE : fin janvier – février /juin 2010 (échéance à voir avec RH)	En cours de résolution



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N° 7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n° 7 10-01-2011

- **Audit interne:**
 - 4 Non-conformités mineures (2 closes, 2 en cours)
 - 8 points sensibles (2 dans le plan d'action précédent, 6 en cours)
 - 11 pistes de progrès (2 close, 9 en cours)

Numéro processus concerné	problématique, écart, dysfonctionnement (potentiel ou avéré)	Actions	Description rapide des actions à mener	Responsable de l'action	Délaïs pour les actions	Avancement de l'action
PRO 01	Certains indicateurs sont à revoir et les objectifs pour l'année 2010-2011 sont à définir pour reprendre la démarche d'amélioration continue	PRO 01	Réaliser une revue de processus et une revue de Direction	RQ	janv-11	En attente
PRO 01	Il a été demandé que des modèles de documents soient créés	PRO 01	la procédure de gestion des documents nécessite quelques précisions	RQ	mars-11	En cours de résolution
PRO 01	Une liste complète des enregistrements n'a pas été trouvée	PRO 01	la procédure de gestion des enregistrements nécessite quelques précisions	RQ	mars-11	En attente
PRO 01	Les objectifs sont précisés dans le manuel qualité. Il serait cependant bénéfique de faire le lien entre ces objectifs et les indicateurs	PRO 01	faire un lien entre les objectifs et les indicateurs	RQ	juin-11	En cours de résolution
PRO 01	La lisibilité de l'organigramme pourrait être améliorée	PRO 01	Refonte de l'organigramme	RQ	janv-11	En attente
PRO 01	Il n'existe pas de matrice de polyvalence formalisée	PRO 01	Etudier la pertinence de créer cette matrice	RQ	juin-11	En attente
PRO 01	Il n'existe pas de matrice de compétence formalisée	PRO 01	Etudier la pertinence de créer cette matrice	RQ	juin-11	En attente
PRO 05C	Moyens Informatiques: Un plan de maintenance existe mais sa formalisation est à vérifier	PRO 05C	Fo m aiser le plan de maintenance du service informatique	DOSI	mars-11	En attente
PRO 05C	La sélection des fournisseurs est faite au travers d'une évaluation. Cependant cette évaluation n'est pas formalisée, un tableau sera à présent complété.	PRO 05C	Transmission d'un tableau à compléter	DOSI	janv-11	En cours de résolution
PRO 07	La sélection des fournisseurs est faite au travers d'une évaluation. Cependant cette évaluation n'est pas formalisée, un tableau sera à présent complété.	PRO 07	Transmission d'un tableau à compléter	Pilote du processus RI	janv-11	En cours de résolution
PRO 03	Il n'existe pas de liste de fournisseurs critiques	PRO 03	Transmission d'un tableau à compléter	Directeur de site	janv-11	En cours de résolution
PRO 07	Il n'existe pas de liste de fournisseurs critiques	PRO 08 : Point sensible N°2 PRO 08	Transmission d'un tableau à compléter	Pilote du processus RI	janv-11	En cours de résolution
PRO 05C	Il n'existe pas de liste de fournisseurs critiques	Note 2 : PRO 08	Transmission d'un tableau à compléter	DOSI	janv-11	En cours de résolution
PRO 03	Au niveau suivi des dysfonctionnements fournisseurs, il existe des fiches d'évaluation de chaque professeur. Cependant aucune synthèse n'a encore été effectuée suite à cette évaluation		Transmission d'un tableau à compléter	Directeur de site	janv-11	En cours de résolution
PRO 07	Actuellement il n'y a aucun conflit avec les fournisseurs. Par prévention, un onglet sera prévu dans le tableau de suivi des fournisseurs.		Transmission d'un tableau à compléter	Pilote du processus RI	janv-11	En cours de résolution
PRO 05C	Actuellement il n'y a aucun conflit avec les fournisseurs. Par prévention, un onglet sera prévu dans le tableau de suivi des fournisseurs.		Transmission d'un tableau à compléter	DOSI	janv-11	En cours de résolution
PRO 01	Analyses de la majorité des données, cependant il y a un manque de formalisation pour certaines réclamations client (entrepris, état)		Elaboration d'une expression de besoin pour développer un outil correspondant	DOSI, RQ	juin-11	Action planifiée
-	Diverses enquêtes sont menées, cependant peu de synthèse des retours est effectué		Elaboration des enquêtes sous format informatique	RQ et pilotes de processus correspondants	juin-11	En cours de résolution

2.2 Retours client

L'école compte différents clients et possède différentes méthodes pour collecter les retours qu'ils peuvent faire. Cependant une amélioration peut être nécessaire.

Clients externes :

- Elèves: Résultats des enquêtes à analyser
 - Problème: Le travail d'analyse et interprétation des résultats est long et complexe



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N°7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

→ Solution: Passage des enquêtes de satisfaction du format papier à informatique (via LimeSurvey)

- Etat, collectivités locales et entreprises:
 - Problème: Pas de formalisation écrite pour certaines réclamations
 - Solution: Expression de besoin en cours afin d'élaborer un outil de centralisation

Client interne :

- Personnel de l'EISTI:
 - Problèmes liés au SI
 - Solution: création de tickets GLPI
- Problèmes liés à la vie quotidienne
- Solution: Boîte à idée et conseils (vie étudiante et délégué personnel)
- Autres problèmes
- Solution: Utilisation de la même solution que pour les clients externes (hors élèves)

Une expression de besoin est en cours d'élaboration afin de mettre en place un outil permettant de conserver une trace de l'intégralité des réclamations, positives ou négatives, que les divers clients de l'EISTI pourraient nous communiquer.

Les différents « clients » de l'EISTI sont le personnel administratif, les professeurs, les contacts d'entreprise, les collectivités... Toutes ces personnes peuvent être susceptibles d'enregistrer une réclamation en la justifiant.

2.3 Actions issues des revues précédentes

Le tableau ci-dessous fait un bilan du plan d'action de la revue de Direction précédente.



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n° 7 10-01-2011

Actions	Responsable	Etat d'avancement
Initier la démarche d'obtention d'inscription au RNCP pour les mastères Intelligence Economique et Décisionnel	Les responsables de ces mastères	En cours
Prévoir une démarche qualité type ISO pour les mastères spécialisés de l'EISTI	Responsable Qualité et les pilotes qui seront identifiés	En attente. Action qui sera traitée après la certification ISO 9001 : 2008
Finaliser les enquêtes auprès des élèves	Directeur de site de Cergy	Fait en Mars 2010
Finaliser les enquêtes auprès des élèves portant sur la qualité perçue de l'enseignement, c'est-à-dire « Evaluation N°1 »	Directeur des Etudes	Enquêtes ne seront pas modifiées, leur analyse sera différente
Réaliser les revues de processus	Responsable Qualité	Fait : Révision effectuée lors de l'audit initial
Créer un système de rappel pour un ticket réalisé mais non encore fermé	DOSI	Non car pas d'outil
Résoudre toutes les AA (piste de progrès et points sensibles) détectées lors de l'audit de certification de janvier 2010	Responsable Qualité et les pilotes	Non fini à cause du changement de poste
Lancer la procédure d'audit interne	Responsable Qualité et le(s) auditeur(s) interne(s)	Fait
Poursuivre les enquêtes sur les anciens	Directeur des Etudes, Nicole et M. Meyrand, président du cercle des anciens	Données possédées par A. Mayrand mais cette personne ne répond pas aux mails
Communiquer sur : 1. La nécessité de remplir le syllabus sur AREL 2. La nécessité de mettre leurs activités sur AREL 3. la nécessité d'informer sur les absences des élèves par l'intermédiaire d'AREL. 4. le fait que les professeurs peuvent être amenés à communiquer sur l'EISTI dans les salons... pour la recherche de prospects	Directeur des Etudes	Fait pour les 3 premiers points lors d'une réunion en décembre 2010 Le quatrième a également été fait au travers de contact direct entre le Directeur du Site et les professeurs → résultats : plusieurs professeurs volontaires pour effectuer des salons



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n° 7 10-01-2011

Actions	Responsable	Etat d'avancement
Formaliser l'intégration des élèves et faire en sorte qu'ils reçoivent les documents et les informations utiles à leur intégration dans l'EISTI. La première rencontre avec leur tuteur sera une étape obligée.	Directeur de site de Cergy	Fait
Au sujet de l'adresse à vie, voir quelle forme peut avoir cette adresse	DOSI	Idée abandonnée
Prévoir une mention « césure/mobilité » dans CHARLEMAGNE Le service DOSI va réaliser une réunion assez rapidement pour évoquer ce point	DOSI	Fait
Revoir les indicateurs du processus 06 pour les mettre en adéquation avec les demandes du ministère de l'Education...	Pilotes PRO 06 et Responsable Qualité	Fait
Formaliser le tutorat sur Pau	Directrice du site de Pau	Revoir ce point à la prochaine revue
Garder des traces écrites des entretiens individuels (Prof+administratifs)	Directeurs de site	Enregistrements conservés par la responsable RH
Réaliser un calendrier annuel des enquêtes à faire renseigner par les élèves et l'envoyer à Laurence et Houcine, Directeurs	Responsable Qualité	Fait
Envoyer un modèle d'entretien individuel à Laurence	Responsable RH	Revoir ce point à la prochaine revue



3 Bilan de fonctionnement des processus et nouveaux objectifs

3.1 Liste des processus et cartographie

3.1.1 Modification des processus entre l'année 2009/ 2010 et l'année 2010/2011

Les processus, qui ont fonctionnés au cours de l'année 2009/2010, 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	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
Support	N°5A N°5B N°5C N°8	Bibliothèque et tutorat TICE et E-Learning Fonctionnement des moyens informatiques Gestion des ressources humaines

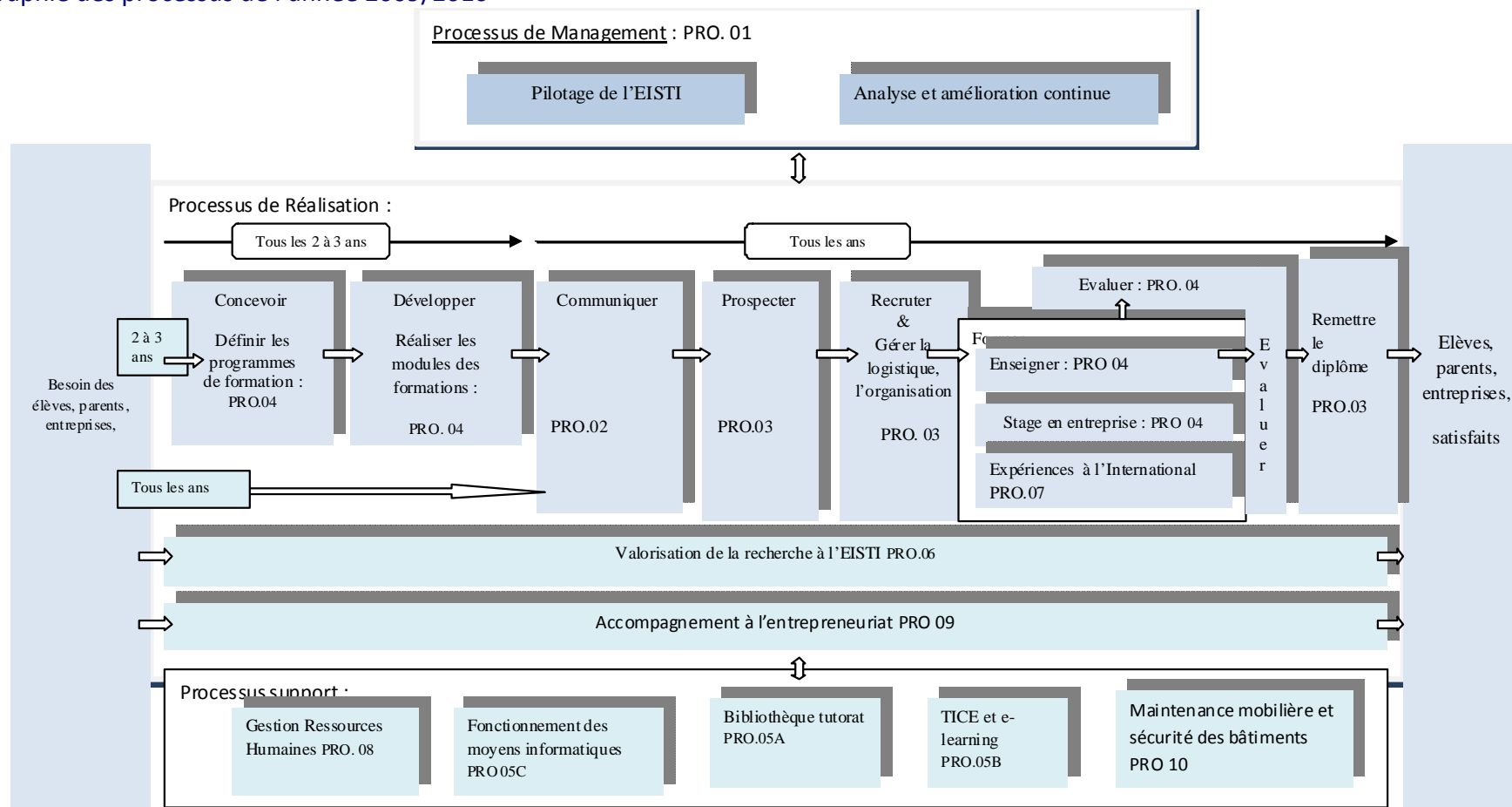
Les processus, qui vont fonctionner pendant l'année 2010/2011, sont les suivants :

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°5A N°5B N°5C N°8 N°10	Bibliothèque et tutorat TICE et E-Learning Fonctionnement des moyens informatiques Gestion des ressources humaines Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments



3.1.2 Modification des processus entre l'année 2009/ 2010 et l'année 2010/2011

Cartographie des processus de l'année 2009/2010

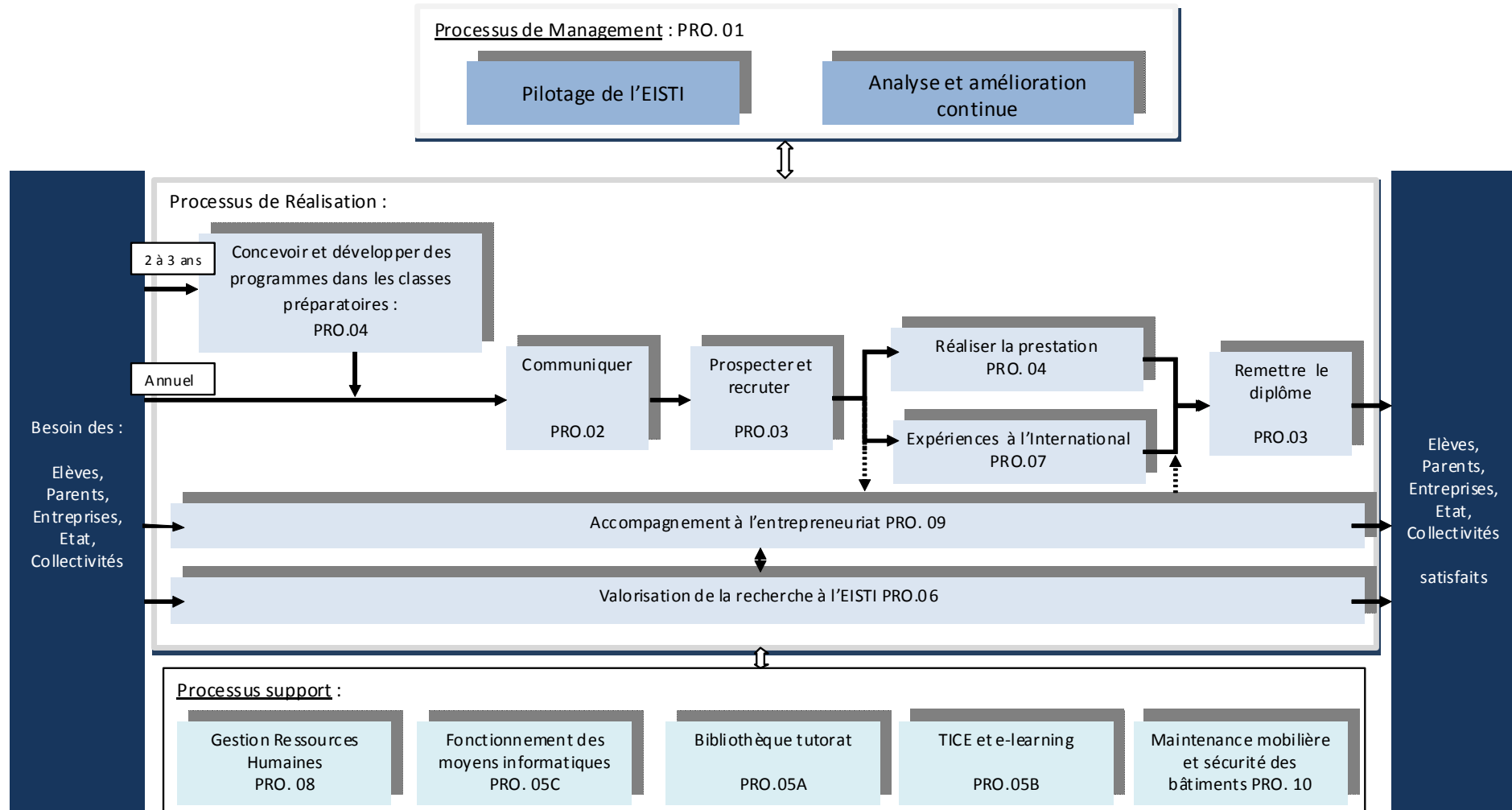




COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N° 7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n° 7 10-01-2011

Cartographie des processus de l'année 2009/2010





COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

3.2 Bilan des indicateurs de 2009/2010 et nouveaux objectifs pour 2010/2011

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

Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Anciens objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 01 : Pilotage et amélioration	Ind.1. Respect de la planification de l'amélioration continue (revue de Direction, revue de processus, audit interne)	4 revues de Direction dans l'année universitaire; 1 Revue sur tous les processus; 1 audit interne sur tous les processus	Indicateur modifié dû au changement de responsable qualité (dans le cas contraire, l'objectif aurait été atteint)	Réajuster l'indicateur
	Ind.2. Total des Actions d'Amélioration à mener dont : action corrective (AC)/action préventive (AP) et dont Non-conformité (NC)/point de progrès (PP) depuis la revue précédente	Pas de seuil	Tableau général impossible à chiffrer	Réajuster l'indicateur
	Ind. 3. Nombre d'actions d'amélioration en cours (actions correctives/actions préventives) Non-conformité/point de progrès depuis la revue précédente	100% d'actions résolues dans les 3 mois de leur détection	Tableau processus 85% réalisé dans les délais prévus (objectif non atteint)	Réajuster l'indicateur
	Ind. 4: Indicateur sur les fiches de poste	100% fiches de postes écrites et revues par les personnes concernées pour juin 2010	Selon Sandrine Bœuf, objectif non atteint	Impossible de corriger l'indicateur
	Indic. 5 : Nombre de revues de Direction	4 revues de Direction	Indicateur modifié (dans le cas contraire, l'objectif aurait été atteint)	Réajuster l'indicateur

Le changement de responsable qualité à engendré une modification de la plupart des indicateurs, jugés inadaptes. De plus, les indicateurs 2 et 3 fusionneront pour donner un unique indicateur 2.



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Nouveaux objectifs

Modifications	Nouveaux objectifs à atteindre
<p>Nouvel objectif : Ind.1. Respect de la planification de l'amélioration continue (revue de Direction, revue de processus, audit interne)</p>	2 revues de Direction dans l'année universitaire ; minimum 1 revue de processus et 1 audit interne (processus et système)
<p>Nouvel indicateur : Indic 2 : Pourcentage d'actions correctives résolues dans les délais</p>	90%
<p>Action : Revoir l'ensemble des fiches projets et les compléter (ou faire) si nécessaire</p> <p>Nouvel objectif : Ind. 4: Indicateur sur les fiches de poste</p>	100 % écrites pour juin 2011
<p>Nouvel indicateur : Indic 5 : Rédiger un CR après chaque revue de Direction</p>	2 Comptes-rendus
<p>Nouvel indicateur : Indic 3 : Pourcentage d'étudiants restant après la première année</p>	98% des étudiants restent après la première année du cycle préparatoire 100% des étudiants restent après la première année du cycle ingénieur

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

Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 02 : Communication	Ind. 1: Nombre de plaquettes diffusées dans l'année	42 000 (Cergy+Pau)	Objectif atteint CERGY et PAU : 53 000 diffusées	
	Ind. 2: Nombre de retours pour erreur et/ou invalidité des informations (pour les fichiers et prints)	inférieur à 5%, sinon changement de fournisseur de fichier	Objectif atteint CERGY et PAU : 618 retours/37454 soit 2% de retour en moyenne	
	Ind. 3 : Au sujet du site Web, mesure analytique de fréquentation	mesures en cours de suivi	Non suivi	Indicateurs impossible à suivre Indicateur à



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n° 7 10-01-2011

				supprimer
PRO 02 : Communication	Ind. 4 : JPO/salons/ Prospections, nombre effectué (CERGY)	Lycée=120; Salons = 15; JPO=3	Objectifs non atteint (lycée) Lycées = 99, salons =24 dont 8 à PAU, JPO=3;	Plan d'action
	Ind. 5 : Notoriété de l'EISTI	une connaissance à 25% par rapport aux prospections, les élèves rencontrés ont entendu parler de l'EISTI	Objectif non atteint 4 lycées sur 76 ont entre 20 et 50% de prospects connaissant l'EISTI 5 lycées sur 76 ont plus de 50% de prospects connaissant l'EISTI; 36 lycées sur 76 ont 0% de prospects connaissant l'EISTI; 20 lycées sur 63 ont entre 0 et 10% de prospects connaissant l'EISTI	Plan d'action
	Ind. 6 : Nombre d'articles de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse	200	Objectif non atteint Nombre de retombées presse pour 2009 : 181	Plan d'action
	Ind. 7 : Classement de l'EISTI	Dans les 5 premiers post- bac ET dans les 25 premiers post- prépa	Objectifs non atteints SMBG Post-Prépas EISTI= 21/30 (SMBG 2009); L'Usine Nouvelle (post-bac et post- prépa) : EISTI= 41/140 (Février 2010); Le nouvel Economiste supplément (Décembre 2009) EISTI= 31/45; Le lettre de l'Etudiant (Décembre 2009) EISTI = 56/94; L'Etudiant (Janvier 2010) Post-prépa EISTI =56/94; L'Express (janvier 2010) post-	Plan d'action



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

			prépa EISTI= 56/94 ;	
PRO 02 : Communication	Ind. 8 : Nombres d'annuaires des anciens diffusés par la Dir Com	600		Annuaire est maintenant sous version électronique Indicateur à supprimer
	Ind. 9: Nombre de guides Bac S, guides CPGE diffusé par la Dir Com (CERGY)	nouveauté 2009-2010 : guide bac STI; guide CPGE n'existe plus; toujours présent guide S; le tout 6 500 exemplaires	Objectif non atteint CERGY : reste 450 guides STI; Reste 630 guides S et 2000 Plaquettes (reste 500 plaquettes sur PAU)	Plan d'action

Nouveaux objectifs

Modifications	Nouveaux objectifs à atteindre
<p align="center">Nouvel objectif :</p> Ind. 1: Nombre de plaquettes diffusées dans l'année	52 000
<p align="center">Nouvel objectif :</p> Ind. 2: Nombre de retours pour erreur et/ou invalidité des informations (pour les fichiers et prints)	Retour inférieur à 3%
<p align="center">Action :</p> Guide Bac S : succès accru et retraitage en 2010/2011. Guide Bac STI : tirage moindre car cibles moins nombreuses <p align="center">Nouvel objectif :</p> Ind. 3 : JPO/salons/ Prospections, nombre effectué (CERGY)	200 lycées + 15 salons + 3 JPO
<p align="center">Action :</p> Présence accrue aux forums lycéens + envoi des docs EISTI aux CIO + présence dans les docs ONISEP (nb : encours) <p align="center">Nouvel objectif :</p> Ind. 4 : Notoriété de l'EISTI	Connaissance à 30% par rapport aux prospections, les élèves rencontrés ont entendu parler de l'EISTI
<p align="center">Action :</p> Diffusion plus ciblée des communiqués et liste de presse régulièrement MAJ <p align="center">Nouvel objectif :</p> Ind. 5 : Nombre d'articles de presse parus et	200



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

répertoriés par l'argus de la presse	
<p>Action : Amélioration des classements dans les supports-cibles en cours (SMBG, L'Etudiant, L'Expansion, Studyrama) Valorisation de l'« effet » Collégium propice à une optimisation du classement</p> <p>Nouvel objectif : Ind. 6 : Classement de l'EISTI</p>	<p>Dans les 5 premiers post-bac Et les 35 premiers post-prépa</p>
<p>Action : Guide Bac S : succès accru et retraitage en 2010/2011. Guide Bac STI : tirage moindre car cibles moins nombreuses</p> <p>Nouvel objectif : Ind. 7: Nombre de guides Bac S, guides CPGE diffusé par la Dir Com (CERGY)</p>	<p>Diffusion Guide Bac S : 8000 ex</p>
<p>Nouvel indicateur : Indic 8 : Classement des écoles privées de France d'ingénieur</p>	<p>Dans les 3 premières écoles</p>
<p>Nouvel indicateur : Indic 9 : Classement des taux de diplômés dans les technologies de l'information</p>	<p>Dans les 3 premières écoles</p>
<p>Nouvel indicateur : Indic 9 : Classement des taux de diplômés dans la banque et les finances</p>	<p>Dans les 3 premières écoles</p>

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

Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 1 : Candidats CPGE Cergy/Pau	1850	Objectifs non atteints 1600	La crise entraîne un frein à l'adhésion d'une école privée
	Candidats CPI Cergy	400	340	
	Ind 1 bis : Nombre de dossiers papiers reçus pour entrée post BAC	Aucune valeur	Cergy : 392, Pau : 100	Simple suivi



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 2. Niveau des candidats inscrits au niveau BAC	70% CPI-S ont une mention 100% CPI-STI ont une mention -0.5 par rapport à la note minimum suite au résultat du concours CPGE	Objectif non atteint (60%) Objectif non atteint (70%) Objectif non atteint (-1)	La crise entraîne un frein à l'adhésion d'une école privée
	Ind. 3. Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ING 1	95% de diplômés obtenus	Objectif atteint pour Cergy CERGY : 95% PAU : diplômés sur 3 an, chiffres peu significatifs (seulement 2 promos)	Indicateurs pertinent
	Ind.4. Stabilité emploi du temps (CERGY)	Cergy : 2 semaines entre l'annonce du changement et le changement	Objectif atteint pour Cergy CERGY : 2 semaines	Enquête de satisfaction montrant 95% de satisfaction
	Ind. 4 bis : stabilité emploi du temps (PAU)	PAU : 1 semaine entre l'annonce du changement et le changement	Objectif atteint pour Pau PAU : 1 semaine	Indicateurs pertinent observé lors des enquêtes de satisfaction
	Ind. 5 : Visibilité emploi du temps CERGY	Disponibilité de l'emploi du temps sur un trimestre (soit 8 semaines)- 3 semaines Objectif très acceptable	CERGY : objectif atteint Visibilité sur 3, 8 et 16 semaines (16 semaines : squelette de l'emploi du temps)	Nette amélioration Enquête de satisfaction montrant 83% de satisfaction
	Ind. 5 bis : Visibilité emploi du temps PAU	PAU : Disponibilité de l'emploi du temps sur 2 semaines	Objectif non atteint PAU : 1 semaine	Pas satisfaisant, mais on ne peut pas faire mieux; les mesures correctives sont connues mais ne sont pas applicables du fait de leur coût trop élevé.



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 6 : délai de remise de notes (CERGY)	3 semaines entre l'examen et la remise de notes	Objectif atteint partiellement Remise des notes entre 2 et 5 semaines	Action : Recrutement de correcteurs pour alléger les charges des professeurs
	Ind. 6 bis : Délai de remise de notes (PAU)	CPI : 2 semaines pour 80%; ING : 1 semaine avant cession de rattrapage pour 80%	PAU : objectif atteint	Indicateurs pertinent
	Ind. 7. Nombre de diplômés en 3 ans	85% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans	CERGY et PAU : objectif atteint	Indicateurs pertinent
	Ind.8. Nombre d'inscrits/nombre d'admis par concours CPGE	25%	Objectif non atteint	Non atteinte de l'objectif à cause des circonstances économiques
	Ind.9. Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis par l'EISTI	Cergy : 33-35%, Pau : 50%	CERGY et PAU : objectif atteint	Indicateurs pertinent
	Ind.10. Nombre d'élèves de STI inscrits à l'EISTI /nombres d'élèves admis par l'EISTI	CERGY ET PAU : 50%	CERGY et PAU : objectif atteint	Indicateurs pertinent
	Ind.11. Pourcentage des élèves STI qui réussissent le cycle PREPA en 2 ans	50%	Première année résultat l'année prochaine	Indicateurs en attente
	Ind.12. pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	75%	Objectif atteint	Indicateurs pertinent

Commentaires

- H. Senoussi : Il serait pertinent d'ajouter un indicateur lié à l'édition des diplômes
- N. Fintz : Ajout un indicateur pour la mention des CPGE
Nette amélioration concernant la gestion des emplois du temps pour le site de Cergy (stabilité et visibilité)
- H. Senoussi : Au sujet des indicateurs 1 et 2, un plan d'action a été convenu avec la Direction de la communication
Meilleur analyse à l'aide d'un filtre par année et par département



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Nouveaux objectifs

Indicateurs 2010/2011	Nouvel objectifs à atteindre
<p>Action : 2 fois d'invitations 2 fois plus de prospections Meilleure formation des élèves</p> <p>Nouveaux objectifs : Ind. 1 : Candidats CPGE Cergy/Pau Candidats CPI-S Cergy Candidats CPI-STI Cergy</p>	<p>1800</p> <p>500</p> <p>100</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 2. Niveau des candidats inscrits au niveau BAC</p>	<p>70% CPI-S ont une mention 100% CPI-STI ont une mention -0.5 par rapport à la note minimum suite au résultat du concours CPGE</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 3. Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ing 1</p>	<p>95% de diplômes obtenus</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind.4. Stabilité emploi du temps (CERGY)</p>	<p>Cergy : 2 semaines entre l'annonce du changement et le changement</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 4 bis : stabilité emploi du temps (PAU)</p>	<p>PAU : 1 semaine entre l'annonce du changement et le changement</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 5 : Visibilité emploi du temps CERGY</p>	<p>Visibilité sur 3, 8 et 16 semaines (16 semaines : squelette de l'emploi du temps)</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 5 bis : Visibilité emploi du temps PAU</p>	<p>PAU : Disponibilité de l'emploi du temps sur 2 semaines</p>
<p>Action : Recrutement de correcteurs pour alléger les charges des professeurs</p> <p>Conservation de l'objectif : nd. 6 : délai de remise de notes (CERGY)</p>	<p>3 semaines entre l'examen et la remise de notes</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 6 bis : Délai de remise de notes (PAU)</p>	<p>CPI : 2 semaines pour 80%; Ing : 1 semaine avant cession de rattrapage pour 80%</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 7. Nombre de diplômés en 3 ans</p>	<p>85% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans</p>
<p>Conservation de l'objectif : Ind.8. Nombre d'admissibles/nombre d'inscrits (par concours CPGE)</p>	<p>25%</p>
<p>Nouvel objectif : Ind.9. Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis par l'EISTI</p>	<p>CERGY ET PAU : 40%</p>



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Conservation de l'objectif : Ind.10. Nombre d'élèves de STI inscrits à l'EISTI /nombres d'élèves admis par l'EISTI	CERGY ET PAU : 50%
Conservation de l'objectif : Ind.11. Pourcentage des élèves STI qui réussissent le cycle PREPA en 2 ans	50%
Nouvel objectif : Ind.12. pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%

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

Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	Ind. 1 : Notes obtenues par les élèves	12	Objectif non atteint	Cycle ingénieur : 1 point de moins entre 2008/2009 et 2009/2010
	Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie	100% à 6 mois	Données indisponibles	Données disponibles auprès d'A. Mayrand mais pas de retours
	Ind. 3. Evolution des carrières des diplômés	pas de cible	Données indisponibles	Données disponibles auprès d'A. Mayrand mais pas de retours
	Ind. 4. L'outil logiciel AREL : existence des syllabus	100%	Objectif non atteint Existence de 61% des syllabus	Parmi les syllabus existants, une grande majorité n'est pas à jour
	Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)	70%	Objectif non atteint Existence de 55% des activités	Indicateur lié au N°4, problème d'implication du personnel à AREL

Commentaires

Indicateur 1 :

- N. Fintz : Pertinence de l'objectif (12) remise en cause, Meilleure analyse à l'aide d'un filtre par année et par département
- H. Kadima : Il faudrait avoir les moyens de se comparer par rapport à d'autres écoles

Indicateur 4 :

- N. Fintz : il faut faire respecter cet indicateur



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Nouveaux objectifs

Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
<p>Nouvel objectif : Ind. 1 : Notes obtenues par les élèves :</p> <p align="center">ING1 11.5 ING2 11.5 ING3 13.5 CPI1 11 CPI2 11</p>	
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie</p>	100% à 6 mois
<p>Nouvel objectif : Ind. 3. Evolution des carrières des diplômés</p>	<p>- 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</p>
<p>Action : Faire respecter cet indicateur par tous les moyens</p> <p>Conservation de l'objectif : Ind. 4. L'outil logiciel AREL : existence des syllabus</p>	100% de syllabus dans AREL
<p>Conservation de l'objectif : Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)</p>	70% d'activités dans AREL

3.2.5 PRO 05A : Bibliothèque et tutorat

Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 05A : Bibliothèque- Tutorat	Ind.1. B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée	Utilisation au moins une fois durant les trois derniers mois	Pas de données : ces trois derniers mois à cause de l'absence de la bibliothécaire	Changement de bibliothécaire
	Ind. 1. T. Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquence des RDV tuteur/ filleul)	3 fois par an (1 rdv à la rentrée et 1 par semestre)	Objectif non atteint	Besoin de modifier l'image du tutorat
	Ind. 2B. Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an	Objectif atteint	Changement de bibliothécaire



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

	Ind. 3 B. Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)	70% des élèves	Objectif atteint	Objectif atteint durant la période où la bibliothécaire était encore présente
	Ind. 2T Utilité du tutorat	50%	Objectif non atteint	Indicateur lié à l'indicateur 1 T

Commentaires bibliothèque:

- H. Kadima : difficultés pour avoir certains types d'articles payants
- H. Senoussi : faire une estimation des prix avec la nouvelle bibliothécaire
- N. Fintz : Frein volontaire dans les relations avec les bibliothèques des autres campus à cause de la mauvaise image qu'on avait. Reprise des contacts en renouvelant cette image avec la nouvelle bibliothécaire

Commentaires tutorat:

- H. Senoussi : le problème est que les étudiants ne voient pas l'utilité du tutorat
- N. Fintz : est-ce à nous de définir la répartition des tuteurs ou laissons-nous la liberté aux étudiants de choisir ?
- H. Senoussi : l'objectif est que chaque étudiant ai un tuteur dès leur arrivée (si on les laisse choisir cela peut prendre des mois avant qu'ils se décident)
- MJL : les élèves associent l'utilisation du tutorat à la présence de difficultés scolaires. Il est nécessaire de changer cette image

Nouveaux objectifs

Indicateurs 2010/2011	Nouvel objectifs à atteindre
Nouvel objectif : Ind.1. B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée	70%
Nouvel objectif : Ind. 1. T. Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquence des RDV tuteur/ filleul)	2 fois par an
Conservation de l'objectif : Ind. 2B. Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an
Nouvel objectif : Ind. 3 B. Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)	80%
Conservation de l'objectif : Ind. 2T Utilité du tutorat	50%

3.2.6 PRO P5B : TICE et E-learning



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 05B : TICE et e-learning	Ind. 1 : Absence des élèves	Moins de 20% d'absence dont 0% en CPI, et moins de 20% en cycle ingénieur. Pour les CPI, tout TP et cours est obligatoire sous peine de sanction.	Objectif atteint (CPI) Pas les données pour cycle ingénieur	Conservation de cet indicateur et de son objectif
	Ind. 2 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard	Objectif atteint	Net amélioration
	Ind. 3 : Taux d'étudiant qui n'ont jamais été sur une activité ou un document	Les activités et documents sont visités au moins 1 fois par chaque élève concerné par ces documents	Objectif atteint	
	Ind. 4. Satisfaction des élèves	Pas de seuil	Désaffectation des élèves car non prise en compte de leur retour → Peu de fiches remplies	Procédures de saisie en ligne

Commentaires

Indicateur 1 :

- L. Lamoulié : Comment peut-on avoir des données liées aux absences quand on ne fait pas l'appel ?
- H. de Milleville : Pas de connaissance pour le cycle ingénieur mais les CPI sont suivis par la scolarité
- T. Jouvin : dans une autre école, connaissance d'un mode d'identification automatique des élèves dans une pièce en les pointant (besoin de moyens)

Indicateur 2 :

- N. Fintz : les élèves ne remplissent plus les fiches d'évaluation car on ne prend pas en compte des résultats. Certains élèves m'ont fait part d'enseignants incompetents en première année. C'est le devoir de H. De Milleville et H. Senoussi d'en prendre compte.
- H. Senoussi : les résultats des fiches ont été pris en compte ; des actions ont été menées sans succès (hors licenciement).



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Nouveaux objectifs

Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
Conservation de l'objectif : Ind. 1 : Absence des élèves	Moins de 20% d'absence dont 0% en CPI, et moins de 20% en cycle ingénieur. Pour les CPI, tout TP et cours est obligatoire sous peine de sanction.
Conservation de l'objectif : Ind. 2 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard
Conservation de l'objectif : Ind. 3 : Taux d'étudiant qui n'ont jamais été sur une activité ou un document	Les activités et documents sont visités au moins 1 fois par chaque élève concerné par ces documents
Nouvel objectif : Ind. 4. Satisfaction des élèves	Avoir + 2 de moyenne par questions

3.2.7 PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques

Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 05 C : Moyens informatiques	Ind.1. Ticket GLPI portable : nombre de tickets en cours (portables) par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)	inférieur à 2%	Données indisponibles	Portable : 5 tickets ouverts sur 1225 soit 0,4 %
	Ind. 2. Ticket GLPI global : nombre de tickets en cours par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)	inférieur à 3%	Données indisponibles	Global : 168 tickets ouverts sur 2358 soit 7,1 % Sur 168 il y en a 161 dépendant de la maintenance

Commentaires

- N. Fintz : ajout d'un indicateur définissant un temps de ticket GLPI ayant été résolu dans un temps non acceptable ; et pour quelles raisons.
- G. Doriot : qu'est-il prévu en ce qui concerne les sauvegardes de données ?
- S. Guérin : l'ensemble du processus est en train d'être revu ; certaines procédures seront transférées au processus leur correspondant le mieux (exemple : l'édition des



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N°7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

diplômes ira du processus Moyens Informatiques au processus De l'admission à la remise des diplômes).

Nouveaux objectifs

Une réunion a été planifiée afin de définir les seuils des deux premiers objectifs

Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
Nouvel indicateur : Indic 1 : Temps moyen de prise en compte des tickets	A définir
Nouvel indicateur : Indic 2 : Temps moyen de résolution des tickets par catégorie	A définir
Nouvel indicateur : Indic 3 : Nombre de ticket GLPI ayant dépassé le temps admissible de résolution	0
Nouvel indicateur : Indic 4 : changements ont une expression de besoin formalisée	100%
Nouvel indicateur : Indic 5 : recettes validés avant toute mise en production	100%
Nouvel indicateur : Indic 6 : sauvegardes journalières affichées	100%

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

Par manque de temps, une réunion a été organisée à posteriori de la revue de Direction afin de faire un bilan des indicateurs de la recherche mathématique et informatique et de leur pertinence.

Informatique : Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 06 : Recherche informatique	Ind 1 : Recherche académique	Liste des publications	Une dizaine	Pas de seuil pour l'année passé donc seuil à définir
	Ind 2 : Recherche partenariale	Produits extérieurs en Recherche Partenariale	1063 K€	Pas de seuil pour l'année passé donc seuil à définir
	Ind 3 : Valorisation et transfert	CA Val'EISTI et perspectives 2010-2014	290 K€	Pas de seuil pour l'année passé donc seuil à définir
	Ind.4 : Lien formation - Recherche	% d'élèves de 3 ^{ème} année inscrits à un diplôme de master	9,90%	Pas de seuil pour l'année passé donc seuil à définir



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

		% d'élèves de dernière année inscrits à un diplôme de MsC/MBA	0%	Suppression de l'indicateur
		% d'élèves de dernière année effectuant leur projet de fin d'études au sein d'un laboratoire de recherche	10%	Pas de seuil pour l'année passé donc seuil à définir
		% de diplômés de l'EISTI ayant obtenu un diplôme de master français ou étranger : 35 à 40 anciens élèves sur 25 promotions depuis la création de l'école	Pas de données	Suppression de l'indicateur
		% de diplômés poursuivant des études afin d'obtenir un doctorat	1 à 2 par an	Pas de seuil pour l'année passé donc seuil à définir
		1 semestre 2010 : création d'une Jeune entreprise Universitaire avec signature de convention de recherche entre l'Ecole et la JEU	Indicateurs du PRO 09	Suppression de l'indicateur
	Ind. 5 : Rayonnement attractivité	Participation à des conférences	X	Pas de seuil pour l'année passé donc seuil à définir
		Participation à des masters d'autres établissements	5	
		Participation à des comités de lecture	2	
		Nombreuses organisations de colloques au sein de l'EISTI	X	
		Nombre de doctorants encadrés	10	
		Accueil de chercheurs étrangers	1	
	Ind. 6 : Stratégie et gouvernance	Nombre de docteurs	33	Suppression de l'indicateur
		% de Docteurs parmi les enseignants permanents	68,20%	
		% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs	93,75%	



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

	% d'HDR parmi les enseignants permanents	6,82%	Pas de seuil pour les autres indicateurs pour l'année passé donc seuil à définir
	% d'HDR parmi les enseignants chercheurs	9,38%	
	Budget consolidé recherche (moyen humain et matériel/ budget total de l'Ecole	32,16%	
	Budget humain	562,80 K€	
	Personne en ETPR	8,1	

Informatique : Nouveaux objectifs

Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
Nouvel objectif : Ind 1 : Recherche académique :	15 publications minimum
Nouvel objectif : Ind 2 : Recherche partenariale	1100 K€ de produits extérieurs en Recherche Partenariale
Nouvel objectif : Ind 3 : Valorisation et transfert	400 K€ CA Val'EISTI
Nouvel objectif : Ind.4 : Lien formation -Recherche	20 % d'élèves de 3 ^{ème} année inscrits à un diplôme de master 10 % d'élèves de dernière année effectuant leur projet de fin d'études au sein d'un laboratoire de recherche 10% de diplômés poursuivant des études afin d'obtenir un doctorat
Nouvel objectif : Ind. 5 : 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



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

<p align="center">Nouvel objectif : Ind. 6 : Stratégie et gouvernance</p>	<p>75% de Docteurs parmi les enseignants permanents</p> <p>98% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs</p> <p>10% d'HDR parmi les enseignants permanents</p> <p>15% d'HDR parmi les enseignants chercheurs</p> <p>35% Budget consolidé recherche (moyen humain et matériel/ budget total de l'Ecole</p> <p align="center">700 K€ de budget humain</p> <p align="center">9 personnes en ETPR</p>
--	--

Mathématique : Bilan 2009/2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 06 : Recherche mathématique	Ind. 1 : nombre de publications publiées dans des revues internationales réputées par an	Liste des publications : 1 par personne et par an	Objectif atteint 1 par personne et par an	
	Ind. 2 : les collaborations internationales et nationales (publications co-signées; échanges de chercheurs sur invitation	pas d'objectifs (seulement un suivi)	CERGY et PAU : international 1 : Pacific Institut of Mathematics, University of Colombia, M. Ekeland 2- Département de mathématiques, université de Vienne (Autriche), M. W. Shachermayer, 3-Département of Mathematics, university of Austin (USA), M. Sirbu FRANCE 1. Université Dauphine, CEREMADE, département de mathématiques M Bouchard-2. Université de Dijon, Département de Mathématiques, M. Guiseppe Dito	Pas de seuil pour l'année passé donc seuil à définir Complément à cet indicateur

Mathématique : Nouveaux objectifs



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
<p align="center">Conservation de l'objectif : Ind 1 : Recherche académique :</p>	Minimum 1 publication par personne et par an
<p align="center">Nouvel objectif : Ind. 2 : Nombre de collaborations internationales et nationales (publications co-signées; échanges de chercheurs sur invitation</p>	Au moins 3
<p align="center">Nouvel indicateur : Ind.3 : Lien formation -Recherche</p>	<p>80 % d'élèves de 3^{ème} année inscrits à un diplôme de master</p> <p>70 % d'élèves de dernière année effectuant leur projet de fin d'études au sein d'un laboratoire de recherche</p> <p>1% de diplômés poursuivant des études afin d'obtenir un doctorat</p>
<p align="center">Nouvel objectif : Ind. 4 : Rayonnement attractivité</p>	<p>5 participations à des conférences</p> <p>5 participations à des masters d'autres établissements</p> <p>2 participations à des comités de lecture</p> <p>5 séminaires au sein de l'EISTI</p>
<p align="center">Nouvel objectif : Ind. 5 : Stratégie et gouvernance</p>	<p>75% de Docteurs parmi les enseignants permanents</p> <p>98% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs</p> <p>10% d'HDR parmi les enseignants permanents</p> <p>15% d'HDR parmi les enseignants chercheurs</p> <p>35% Budget consolidé recherche (moyen humain et matériel/ budget total de l'Ecole</p> <p>700 K€ de budget humain</p> <p>9 personnes en ETPR</p>

3.2.9 PRO 07 : Expérience à l'international

Bilan 2009/2010



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n° 7 10-01-2011

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 07 : Relations internationales	Ind. 1 : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion	50%	30%	Calcul faussé Possibilité d'atteindre les 80% en + de 3 ans Etudiants ont favorisé les stages en France dans l'objectif d'une pré-embauche
	Ind. 2. Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience	100% satisfait	Pas de données	Facilité les analyses via une enquête électronique (Limesurvey)
	Ind. 3. Nombre d'étudiants recrutés d'une année sur l'autre	12% dans 3 ans, et augmentation de 1% par an	9%	Vérifier la pertinence des données
	Ind. 4 : Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)	100% satisfait	Pas de données	Facilité les analyses via une enquête électronique (Limesurvey)
	Ind. 5 : nombre d'accords d'échanges internationaux	Pas d'objectifs	21 accords	Définir un seuil

Commentaires

- MJ. Lamerre : Le calcul était faussé, ce qui explique l'échec de l'atteinte de l'objectif. Nous avons préféré repartir sur des calculs pertinents.
- H. Kadima : il serait pertinent de savoir combien d'étudiants partis à l'année N-1 sont repartis à l'année N.
- E. Hubert : pourquoi n'oblige-t-on pas un stage à l'étranger ?
- N. Fintz : Les stages ne sont pas obligatoires pour ne pas en altérer leur qualité
Réfléchir à l'ajout d'un indicateur quantitatif et qualitatif sur les accords d'échanges internationaux
- H. de Milleville : Etudier la possibilité d'un accord avec la Corée du Sud

Nouveaux objectifs :

Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
Action : La 1 ^{ère} réunion d'information sur les expériences internationales devient obligatoire Mise en place d'une fiche de vœux et préparation des réunions Conservation de l'objectif : Ind. 1 : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion	50%



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

<p align="center">Action : Passage d'enquête papier sous informatique (Limesurvey)</p> <p align="center">Nouvel objectif : Ind. 2. Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience</p>	100% satisfait
<p align="center">Nouvel objectif : Ind. 3. Nombre d'étudiants recrutés d'une année sur l'autre</p>	10%
<p align="center">Action : Passage d'enquête papier sous informatique (Limesurvey)</p> <p align="center">Nouvel objectif : Ind. 4 : Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)</p>	100% satisfait
<p align="center">Nouvel objectif : Ind. 5 : nombre d'accords d'échanges internationaux</p>	25 accords

3.2.10 PRO 08 : Gestion des ressources humaines

Ce processus fonctionne en **année civile**.

Bilan 2010

Processus	Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre	Résultats	Commentaires
PRO 08 : Ressources humaines	Ind. 1: nombres d'entretiens réalisés par rapport au nombre total à réaliser dans l'année	100% sur l'année	Objectifs non atteints 65% du personnel administratif Pas de données pour les enseignants	Exigence légale. Sensibiliser les Responsables pour réaliser et formaliser les entretiens.
	Ind. 2 : nombre de personnes qui souhaitent une formation	Aucun seuil	100 % de réponses. 17/22 soit 77,23 % ont exprimé un besoin en termes de formation (un départ prévu prochainement)	Indicateur d'aide à la mise en place du système. Un nouvel indicateur sera mis en place
	Ind. 3 : les différents types de besoin en formation du personnel EISTI	Aucun seuil	Besoins identifiés	Indicateur sans seuil Notion sous entendu dans le nouvel indicateur 2
	Ind.4 Evaluation de la formation: % de formation "utiles"	100% utile	Objectifs atteints 2 formations réalisées et utiles	Indicateur pertinent qui devient l'indic. 3

Commentaires

- N. Fintz : conservation de l'objectif de réaliser 100% des entretiens annuels individuels car il s'agit d'une exigence légale



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Nouveaux objectifs (2011)

Modifications	Nouvel objectifs à atteindre
Action : Sensibiliser les Responsables pour réaliser et formaliser les entretiens. Conservation de l'objectif : Ind. 1: nombres d'entretiens réalisés par rapport au nombre total à réaliser dans l'année	100% des entretiens du personnel administratif et des enseignants réalisés
Nouvel 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)
Conservation de l'objectif : Ind.3 Evaluation de la formation: % de formations "utiles"	Formations 100% utiles

3.2.11 PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat

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

Nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Nouveaux objectifs à atteindre	Commentaires
PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	Indic 1 : Pourcentage de contenus (d'objets, livrables) réalisés à la date prévue	Indicateur de surveillance	Nouveau processus
	Indic 2 : Nombre d'entreprises créées par les étudiants ayant suivi le processus d'accompagnement et ayant fait, au minimum, l'amorçage de la création	Indicateur de surveillance	Nouveau processus

3.2.12 PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments

Ceci est un nouveau processus, il fait dès à présent parti du Système de Management de la Qualité. Les premiers indicateurs s'appliquent pour le site de Cergy.



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N°7 DU 10-01-2011

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

Nouveaux objectifs

Processus	Indicateurs	Nouveaux objectifs à atteindre	Commentaires
PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	Indic 1 : [tous les trois ans] Nombre de bâtiments fermés après le contrôle de la mairie relatif à la mise en conformité avec les exigences légales	0	Nouveau processus
	Indic 2 : Pourcentage de travaux impactant la trésorerie devant être signés par le Directeur Général	100%	Seuil à définir

Commentaire :

- H. Kadima : il serait intéressant d'évaluer les salles considérées comme sensibles pour la sécurité des personnes (salles serveur par exemple) pour y prêter une attention particulière.

4 Amélioration continue et changements pour l'année 2010/2011

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 à étudier afin d'évaluer les impacts et les risques qu'ils peuvent produire :

- Changement de DOSI:
 - Oubli potentiel de tâches
 - Refonte du processus et procédures SI
- Changement de Responsable Qualité :
 - Modification de gestion et de mise en œuvre du SMQ
 - Ralentissement des projets (certification de Pau et intégration des Mastères) pour prendre connaissance du système et le modifier
 - Retard dans la réalisation du plan d'action dû à une refonte de certains aspects du système (regard neuf)
- Changement de Bibliothécaire :
 - Non atteinte des objectifs fixés dans les indicateurs due au départ de la précédente bibliothécaire



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n°7 10-01-2011

4.2 Recommandations d'amélioration

Recommandations	Validation ?
« voir dans le hall d'EISTI pendant la période de Noel un Sapin »	Oui
« En tant qu'ancien CPI, nous avons l'habitude d'avoir nos salles marquées dans l'ancien bâtiment mais maintenant vous les affichées exclusivement en CT. Étant maintenant en Ing1, nos cours sont plus la plupart concentrés en TG, alors il serait très utile d'avoir également un affichage des cours au moins pour les ing1 après les autres également si nécessité il y a (INg2 et INg3 sûrement), en TG »	Oui

Un retour sera effectué auprès de personnes concernées afin de les tenir informées de l'avancement de leur demande.

4.3 Plan d'action pour l'année 2010/2011

Le plan d'amélioration (hors revue de processus ayant induit des actions) est le suivant :



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N° 7 DU 10-01-2011**

Réf doc :
CRRD n° 7 10-01-2011

Actions	Responsable	Echéance
Relancer la démarche d'obtention d'inscription au RNCP pour les mastères Intelligence Economique et Décisionnel	Les responsables de ces mastères	2011
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
Mettre sous format informatique les enquêtes auprès des élèves (Limesurvey)	Directeur de site de Cergy – Responsable Qualité	Mars 2011
Résoudre toutes les NC min notées lors de l'audit initial	Responsable Qualité et les pilotes	21 janvier 2011
Obtenir le renouvellement de la certification ISO 9001	Responsable Qualité	21 janvier 2011
Relancer la récupération des données posséder par A. Mayrand	Directeur des Etudes	Mai 2011
Communiquer plus durement sur la nécessité de remplir le syllabus sur AREL	Directeur des Etudes – Directeur du Site	21 janvier 2011
Revoir les indicateurs du processus 06 informatique et mathématique appliquée	Directeur Générale, Pilotes PRO 06 et Responsable Qualité	15 janvier 2011
Revoir l'ensemble des fiches projets et les compléter (ou faire) si nécessaire	Responsable Qualité	Juin 2011
1 ^{ère} réunion d'information sur les expériences internationales devient obligatoire Mise en place d'une fiche de vœux et préparation des réunions	Responsable relations internationales	Octobre 2011
Passage d'enquête papier sous informatique (Limesurvey)	Responsable relations internationales	Juin 2011
Sensibiliser les Responsables pour réaliser et formaliser les entretiens.	Responsable ressources humaines	Décembre 2011



5 Conclusion

La revue de Direction a une grande importance à plusieurs niveaux :

- Elle permet de faire un bilan sur l'année de tout le SMQ (audits, plan d'actions, fonctionnement des processus). L'objectif, d'effectuer 2 revue de Direction par an, consiste à étudier en même temps le fonctionnement de tous les processus. Chaque processus pouvant être lié à d'autres processus (voir matrice des interactions), tous les acteurs sont présents pour alimenter les discussions sur des points qui ont été mal gérés ou non atteints.
- Elle permet d'observer si la démarche d'amélioration continue de l'EISTI est efficace. Des changements pour certains indicateurs ont été effectués (jeunesse du système) rendant difficile une observation d'amélioration continue pour certains processus. Cependant certains indicateurs montrent une réelle amélioration de l'EISTI.

La prochaine certification ISO 9001:2008 aura lieu le 21 janvier 2010 et la prochaine revue de Direction aura lieu courant Mai/Juin. Elle fera un bilan sur l'ensemble des éléments qui ont été définis (actions, indicateurs...) pour l'année 2010/2011.