



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011



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

Date de la réunion: 19/12/2011

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

Auteur: Stéphanie Guérin

Participants:

Nom	Nom	Nom
Nesim Fintz	Hervé de Milleville	Christophe Bertin
Laurence Lamoulié (Visio)	Didier Rousseau	Marie-Pierre Piguet
Houcine Senoussi	Hubert Kadima	Stéphanie Guérin
Audrey Petitet (Visio)	Erik Taflin	Vanessa Meguellati
Pierre Daugé (Visio)	Thierry Jouvin (Visio)	Martial Dubois

Excusés:

Nom	Nom	Nom
Sandrine Bœuf	Emmanuel Hubert	Marie-Josée Lamerre
Guy Doriot		



Sommaire

1	Généralités	3
1.1	Eléments d'entrée d'une revue de direction	3
1.2	Ordre du jour	3
2	Etat d'avancement du plan des actions en cours	3
2.1	Bilan audits interne et externe	3
2.2	Actions issues des revues précédentes	4
2.3	Etat des actions correctives et préventives hors audits et revues de Direction	7
3	Etat de fonctionnement des processus et tendances	8
3.1	Liste des processus et cartographie	8
3.1.1	Liste des processus opérationnels	8
3.1.2	Rappel de la cartographie des processus	9
3.2	Bilan des indicateurs de 2010/2011 et nouveaux objectifs pour 2011/2012	10
3.2.1	PRO 01 : Pilotage de l'EISTI & Analyse et amélioration continue	10
3.2.2	PRO 02 : Evolution et suivi de la communication de l'EISTI	11
3.2.3	PRO 03 : De l'admission à la remise des diplômes	12
3.2.4	PRO 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur	13
3.2.5	PRO 05A : Bibliothèque et tutorat	14
3.2.6	PRO P5B: TICE et E-learning	14
3.2.7	PRO 05C : Fonctionnement des moyens informatiques	15
3.2.8	PRO 06 : Valorisation de la recherche à l'EISTI (Info et Math)	15
3.2.9	PRO 07 : Expérience à l'international	17
3.2.10	PRO 08 : Gestion des ressources humaines	18
3.2.11	PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	19
3.2.12	PRO 10 : Maintenance mobilière et sécurité des bâtiments	19
4	Amélioration continue et changements pour l'année 2011/2012	20
4.1	Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité	20
4.2	Recommandations d'amélioration	20
4.3	Plan d'action pour l'année 2011/2012	21
5	Conclusion	23



1 Généralités

1.1 Eléments d'entrée d'une revue de direction

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

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

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

1.2 Ordre du jour

Les objectifs à atteindre lors de cette revue sont :

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

2 Etat d'avancement du plan des actions en cours

2.1 Bilan audits interne et externe

Deux audits externes ont été réalisés en janvier 2010 et janvier 2011. Un audit système interne et un audit de processus ont été réalisés en décembre 2010 et décembre 2011. Suite à ces évaluations, des comptes-rendus ont été rédigés, listant les aspects du système à améliorer. Chaque point a fait l'objet d'un plan d'action.

L'état d'avancement des audits externes est :

- Janvier 2010 : 28 actions avec 28 closes
- Janvier 2011: 13 actions dont 8 closes, 4 en cours

Les 4 actions en cours sont :

- « Le référencement des imprimés n'est pas observable au niveau du SMQ; exemple les fiches d'évaluation à froid et à chaud de la formation. Ces documents doivent être gérés: règle d'identification et de référencement des versions. »
 - ➔ la codification des documents est réalisée au fur et à mesure



COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N°9 DU 19-12-2011

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

- « Les enregistrements; formation initiale, formation continue, compétence par population sont à préciser en terme d'identification et d'accessibilité. Ce point est une reformulation du PS2 de l'audit initial. »
 - ➔ Il faudrait vérifier que l'intégralité des dossiers comporte les autorisations d'enseigner attestant que chaque enseignant a fourni au rectorat le diplôme nécessaire pour enseigner
- « Les canaux de communication internes existent; il serait intéressant de les nommer dans le SMQ et d'en mesurer l'efficacité afin d'en faire un retour en revue de direction. »
 - ➔ Les canaux ont été identifiés, la mesure de leur efficacité n'a pas été encore définie
- « Les enquêtes de mesure de satisfaction " papier" ne donnent pas sur le plan quantitatif des données exhaustives. Les dispositions prévues qui vont consister à passer à une saisie numérique en ligne devraient être porteuses d'amélioration. »
 - ➔ Concernant ce processus, la fiche d'évaluation vient seulement d'être revue entièrement. Elle a été mise sous Limesurvey afin de commencer à la tester en attente sa mise sous Arel.

L'état d'avancement des audits internes est :

- Décembre 2010: 21 actions dont 17 closes, 2 en attente, 1 en cours et 1 annulée
L'action en cours est le plan de maintenance de la DOSI
- Décembre 2011 : audit PRO 05C fait et PRO 08 reporté

Les audits planifiés sont PRO 03/05A (Février/mars), PRO01 et PRO 04/05B (décembre 2011) ; il y aura aussi un audit système prévu début janvier.

Bilan : la démarche des audits fonctionne correctement même si le manque d'un auditeur supplémentaire (actuellement) nécessitera un effort supplémentaire concernant l'objectivité de l'audit du PRO 01.

2.2 Actions issues des revues précédentes

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



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

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	2013	A faire
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	Action planifiée
Revoir le support d'entretien annuel individuel et sensibiliser les Responsables pour réaliser et formaliser les entretiens	Responsable ressources humaines	Août 2011	Fait
Faire une expression de besoin concernant une application de suivi des RTT et congés payés	Responsable ressources humaines – DOSI	2012	En attente
Obtenir la certification ISO 9001 pour le site de Pau	Responsable qualité	Janvier 2012	Action en cours
Disposer d'un site à Paris où faire les classes préparatoires	Directeur Général	2012	Action en cours
Faire une réunion avec le corps professoral afin de communiquer sur l'importance de relever les absences	Directeur des études – Directeur du site	Juillet 2011	Fait en juillet et fait en septembre
Réaliser un rappel sur les syllabus et sur le délai de remise de note lors des entretiens annuels individuels	Directeur Général - Directeur du site	Janvier 2012	Fait à Pau et action planifiée pour Cergy
Disposer d'une feuille d'émargement à chaque cours que les étudiants se passent pour signer	Directeur des études	Janvier 2012	Fait pour certains cours
Préciser si le respect des délais est indispensable à respecter et ajouter cette notion dans la définition de l'indicateur	Responsable qualité	Septembre 2011 - Juin 2012	Fait
Etudier la faisabilité de faire un document contractuel engageant les professeurs à rendre les copies par rapport à la date convenue	Directeur de site – Responsable RH	Janvier 2012	A faire -> ordre de mission Hecate : module non prête, utilisation de fichier Excel en attendant



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

Actions	Responsable	Echéance	Avancement
Formation d'une commission de professeurs pour réfléchir et donc mieux comprendre le rapport des étudiants à l'apprentissage (Grosse baisse en CPI et des ING2 GM)	Directeur des études	Janvier 2012 -> Juin 2012	A faire (Avril 2012)
Continuer la formation par petits groupes de professeurs (à la publication de ressources sur Arel) et améliorer les performances des serveurs d'Arel.	Directeur des études	Septembre 2011 – juin 2012	En cours (actuellement fait pour RH et langue)
Définir les catégories de GLPI impérativement cette année	DOSI	Janvier 2012	Fait (en cours de refonte)
Avoir un site en anglais pour favoriser les accords internationaux	Responsable RI	Juin 2012	En cours -> relancer fournisseurs
Faire un processus achat	Responsable qualité	Janvier 2012	Fait -> faire valider liste habilitation
Baisser l'objectif en nombre de fiches de fonction mais en assurer leur qualité au niveau du contenu	Responsable qualité	Janvier 2012	Fait
Promouvoir les salons auprès des élèves et des professeurs	Service communication	Juin 2012	Fait
Revoir comment on peut « évaluer » la notoriété de l'école	Directeur de la communication	Janvier 2012	A revoir -> proposition à faire à M. Fintz
Combiner l'utilisation du tutorat avec l'utilisation du professeur principal pour les CPI	Directeur de site	Juin 2012	Fait
Refonte de la fiche d'évaluation et saisie en ligne de cette fiche	Directeur des études – Directeur de site – Responsable qualité	Juin 2012	Fait et mise sous Limesurvey en attendant Arel
Augmenter les collaborations avec d'autres établissements pour la recherche mathématique	Directeur de la Recherche Mathématique	Juin 2012	OK



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

Le tableau d'amélioration continue montre qu'il y a une démarche d'amélioration qui est en place. Certaines actions prennent plus de temps qu'initialement prévu à cause des contraintes spécifiques à chaque service, ainsi qu'à la volonté d'ajouter Pau dans la démarche Qualité.

- Plan général (hors audits et revue de direction): Démarche qualité à Pau → 30 actions
 - 19 actions closes
 - 2 actions en attente : deux dossiers à mettre en commun entre Cergy et Pau
 - 1 action annulée : transmission d'un document
 - 2 actions en cours : liste habilitation à valider et faire l'évaluation des fournisseurs
 - 3 actions planifiées : vérifier les procédures de recrutement, définir les critères d'évaluation des fournisseurs et définir le projet d'étude qualité pour 2012
 - 3 actions à faire : tester la fiche d'évaluation des cours, transmettre les informations concernant l'Espagne à P. Daugé et définir un unique tableau de suivi des salons

- AC suite aux réunions par service → 32 actions
 - 10 actions closes
 - 8 actions en cours
 - 5 actions planifiées
 - 1 action urgente à faire : définir catégorie GLPI pour Arel
 - 8 actions notées et à faire sans urgence

L'ensemble des actions listées ci-dessus montre une bonne dynamique d'amélioration continue et est très encourageant pour l'avancement du système de management de la qualité.



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

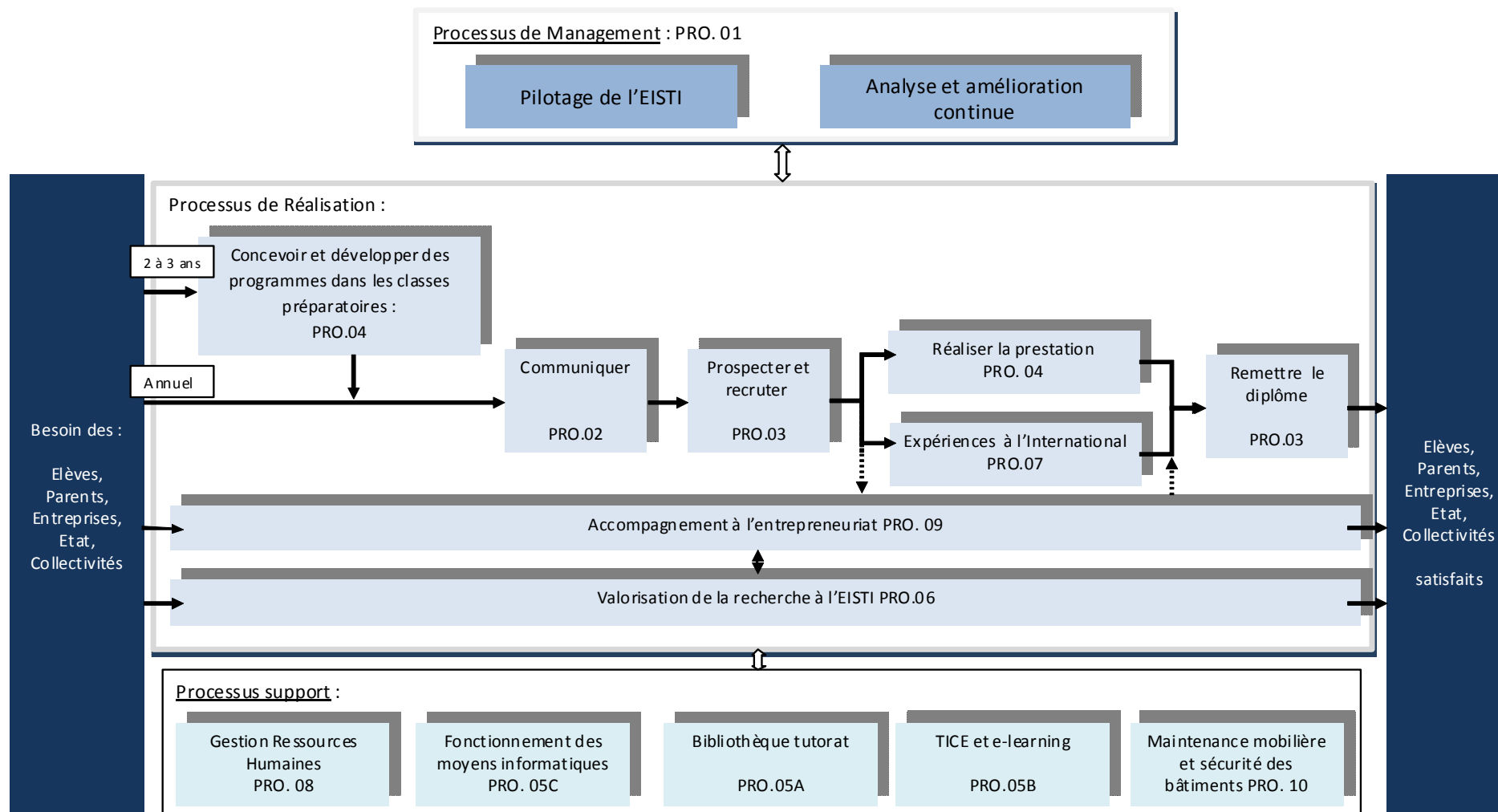
Les processus, qui ont fonctionnés au cours de l'année 2010/2011, sont les suivants :

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 Gestion des biens matériels et mobiliers

Un processus achat est en cours de validation et des indicateurs doivent être définis pour juin 2012.



3.1.2 Rappel de la cartographie des processus





**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

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

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

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 01 : Pilotage et amélioration	Ind.1. Respect de la planification de l'amélioration continue (revue de Direction, revue de processus, audit interne)	2 revues de Direction dans l'année universitaire ; minimum 1 revue de processus et 1 audit interne (processus et système)	Objectifs atteints	Indicateur de surveillance à conserver
	Indic 2 : Pourcentage d'actions correctives résolues dans les délais	90% et – de 10% en délais inacceptable	Bonne voie 86% et 0% en délais inacceptable	72 actions pour ce début d'années avec 29 actions clôturées dont 25 dans les délais prévus
	Indic 3 : Pourcentage d'étudiant restant après la première année	98% des étudiants restent après la première année du cycle préparatoire 100% des étudiants restent après la première année du cycle ingénieur		
	Ind. 4: Indicateur sur les fiches de poste	90 % écrites pour janvier 2012	Bonne voie 86%	59 fiches de fonction dont 50 écrites
	Indic 5 : Rédiger un CR après chaque revue de Direction	2 Comptes-rendus	Objectifs atteint 1/1 2 ^{ème} revue en cours	Indicateur de surveillance à conserver
	Indic 6 : Obtention de la certification ISO 9001 pour Pau	Certification obtenue	En cours	
	Ajouter des indicateurs pour la recherche ?	35%Budget consolidé recherche (moyen humain et matériel/ budget total de l'Ecole 700 K€ de budget humain 9 personnes en ETPR		Ok pour ajouter les indicateurs – A étudier



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

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	40.000 (réduction print)	En dessous 38000	Stratégie de ne faire ni stock, ni retraitage en cours d'année
	Ind. 2: Nombre de retours pour erreur et/ou invalidité des informations (pour les fichiers et prints)	Inférieur à 2%	OK	On attend les fichiers BAC S permettant un taux d'erreur quasi nul
	Ind. 3 : Au sujet du site Web, mesure analytique de fréquentation	200.000 visites/an	83592 visiteurs uniques entre 13/01/2011 et 19/12/2011	Ajout notion de visiteurs uniques dans l'objectif à atteindre
	Ind. 4 : JPO/salons/ Prospections, nombre effectué	200 lycées 20 salons 6 JPO	En cours	Mettre la partie prospection dans le PRO 03
	Ind. 5 : Notoriété de l'EISTI	40%	A revoir	Proposer au Directeur Général calcul notoriété
	Ind. 6 : Nombre d'articles de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse	300		Pondérer les articles par qualité
	Ind. 7 : Classement de l'EISTI	Dans les 6 premiers post-bac Et les 35 premiers post-prépa	Objectif atteint Post-bac : 6 L'Etudiant- L'Express Post-Prépa=34	Amélioration : l'année passée 7 ^{ème} et 38 ^{ème}
	Indic 8 : Classement des écoles privées de France d'ingénieur	Dans les 3 premières écoles	Objectif atteint 2 ^{ème} école	Indicateur pertinent
	Ind. 9: Nombre de guides Bac S, diffusés par la Dir Com	Diffusion 10 000 S		
	Indic 10 : Classement des taux de diplômés dans les technologies de l'information	Dans les 3 premières écoles	Changement du classement 9	Modif indicateur : Dans les 10 premières écoles en technologie de l'information
	Indic 11 : Classement des taux de diplômés dans la banque et les finances	Dans les 3 premières écoles	Changement du classement 15	Modif indicateur : Dans les 15 premières écoles dans les banques, finances, assurances



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

Mettre les classements dans le PRO 01

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

Bilan 2010/2011

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind. 1 : Candidats CPGE Cergy/Pau	1800		
	Candidats CPI-S	500 Cergy et 110 Pau		
	Ind. 2. Niveau des candidats inscrits au niveau BAC et CPGE	70% CPI-S ont une mention -1 par rapport à la note minimum suite au résultat du concours CPGE (indicateur à confirmer en janvier)		Maintien de l'indicateur -1 point pour 2011/2012
	Ind. 3. Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ing 1	95% de diplômes obtenus		
	Ind.4. Stabilité emploi du temps	2 semaines	Cergy : 2 semaines Pau : mauvaise visibilité (voir en juin si amélioration)	Changements suite à la modification des parcours Changement de la responsable des emplois du temps Problème de visibilité sur Arel et prospection à intégrer
	Ind. 5 : 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		Visibilité difficile à cause des changements de programmes
	Ind. 6 : 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		Ordre de mission transmis aux professeurs avant la session de correction
Ind. 7. Nombre de diplômés en 3 ans	80% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans			



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

PRO 03 : De l'admission à la remise du diplôme	Ind.8. Nombre d'inscrits/nombre d'admis par concours CPGE	25% (indicateur à confirmer en janvier)	Objectif atteint	Maintien de l'indicateur pour 2011/2012
	Ind.9. Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis	CERGY ET PAU : 30%	Objectif atteint Cergy : 33% Pau : 50%	Maintien objectif Cergy : 30% Pau : 50%
	Ind.10. pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%	Objectif atteint Cergy : 86% Pau : 83%	Maintien objectif
	Ajout indicateur 11. Nombre de visites à des responsables de formation	Cergy : 15 Pau : 10		Indic ajouté au cours de la revue

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	ING1: 11.5 ING2: 11.5 ING3: 13.5 CPI1: 11 CPI2: 11		Ajout d'une moyenne par parcours ING 2 ET ING 3 -> voir suite premier trimestre pour se fixer objectifs
	Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie	100% à 6 mois	Objectif atteint 100%	Objectif atteint l'année passée (erreur) Pas de retour d'A. Meyrand
	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		Pas de retour d'A. Meyrand
	Ind. 4. L'outil logiciel AREL : existence des syllabus	100%	Peu d'évolution	Organiser une réunion sur AREL afin de référencer l'ensemble des aspects insatisfaisants d'AREL + relancer utilisation GLPI pour formaliser les problèmes AREL et diminuer décalage de perception
	Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)	70%	Peu d'évolution mais session en cours	



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

3.2.5 PRO 05A : Bibliothèque et tutorat

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 05A : Bibliothèque- Tutorat	Ind.1. B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée	70%		Bibliothécaire permanente
	Ind. 1. T. Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquence des RDV tuteur/ filleul)	2 fois par an (1 rdv à la rentrée et 1 par semestre)		Tuteur CPI : professeur principal Tuteur ING : Responsable d'option Création du poste de conseillère de la vie étudiante (Cergy) + Directeurs de site
	Ind. 2B. Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an		
	Ind. 3 B. Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)	80% des élèves		Cf Indic 1B
	Ind. 2T Utilité du tutorat	50%		Cf indic 1T

3.2.6 PRO P5B: TICE et E-learning

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	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		Début des absences relevées dans AREL ou par fiche papier
	Ind. 2 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard		
	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		
	Ind. 4. Satisfaction des élèves	Avoir + 2 de moyenne pour les questions		Fiche revue et disponible dans Limesurvey en attendant AREL



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

3.2.7 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)	Environ 80 % sont dans 4h – Etudier si les 20% restant sont justifier ou non	En cours de refonte du GLPI : ajouter les demandes d'impression dans les catégories GLPI
	Indic 2 : Temps moyen de résolution des tickets par catégorie	A définir		
	Indic 3 : Nombre de ticket GLPI ayant dépassé le temps admissible de résolution	0	Actuellement aucun temps inadmissible de prise en compte	
	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	En bonne voie	Plan d'action en cours avec Jocelyn Madray
	Indic 5 : recettes validés avant toute mise en production	100% des nouveaux projets		Plan d'action en cours avec Jocelyn Madray
	Indic 6 : sauvegardes journalières affichées	100%	Sauvegardes des données principales faites sur disques durs tous les mois	Projet d'externaliser en cours d'étude

3.2.8 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	15 publications minimum	En bonne voie	Personnes qui sont déchargées pour la recherche mathématique Indicateur de surveillance clé



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

PRO 06 : Recherche informatique	Ind. 2 : 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		Le 1 ^{er} indicateur est pertinent en informatique et non en mathématique -> à supprimer Objectif du 3 ^{ème} indicateur inapproprié par rapport à la réalité : objectif 2% de diplômés
	Ind. 3 : 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		En cours
	Ind. 4 : 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	En bonne voie	Personnes qui sont déchargées pour la recherche mathématique Indicateur de surveillance clé



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

PRO 06 : Recherche mathématique	Ind. 2 : les collaborations internationales et nationales	Au moins 3		Indicateur de surveillance
	Ind.3 : Lien formation - Recherche	80 % d'élèves de 3 ^{ème} année inscrits à un double diplôme de master (IFI) 2% de diplômés poursuivant des études afin d'obtenir un doctorat		Objectif clé pour le master d'IFI
	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	Conférences : 2 articles en cours de révision	Rappel : Conférences -> après validation du DG (après consultation des Directeurs de la recherche) Procédure à envoyer aux chercheurs de Pau
	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		

3.2.9 PRO 07 : Expérience à l'international

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 07 : Relations internationales	Ind. 1 : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion	50% dont 24% en cycle ingénieur	En bonne voie	Objectif pour juin 2012 : 50% et 25% pour le cycle ingénieur
	Ind. 2. Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience	100% satisfait	En bonne voie	Résultats en Janvier



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

PRO 07 : Relations internationales	Ind. 3. Nombre d'étudiants étrangers intégrés à l'EISTI d'une année sur l'autre	12% dans 3 ans, et augmentation de 1% par an Donc 11%	Atteint	Indicateur à poursuivre
	Ind. 4 : Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)	100% satisfait	En bonne voie	Résultats en Janvier
	Ind. 5 : nombre d'accords d'échanges internationaux	30 accords	En bonne voie	Pistes en Asie – Relancer le fournisseur du site web pour avoir les traductions manquantes

3.2.10 PRO 08 : Gestion des ressources humaines

Bilan 2011 :

Ce processus fonctionne en **année civile**.

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 2 ans	Amélioration de l'adhésion à la démarche	En attente des cpte-rendu d'entretien PAU + enseignants CERGY
	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)	Objectif atteint 75 % réalisé (actions supplémentaires non inscrites au plan, engagées)	Plan d'action : Encourager les enseignants à postuler pour des conférences. Poursuivre les formations en interne en anglais; Mettre en place les formations sur les outils bureautiques, largement sollicitées, en utilisant le réservoir de compétences internes à l'EISTI. Répondre positivement, dans la mesure du possible, aux demandes manifestées en cours d'année.
	Ind.3 Evaluation de la formation: % de formation "utiles"	100% utile	Objectif non atteint 95 %	Indicateur de surveillance



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

Nouveaux objectifs :

Indicateurs 2011/2012	Nouvel objectifs à atteindre
Maintien de l'objectif Ind. 1: nombres d'entretiens réalisés par rapport au nombre total à réaliser dans l'année	100% sur 2 ans
Maintien de l'objectif 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)
Maintien de l'objectif Ind.3 Evaluation de la formation: % de formation "utiles"	100% utile

3.2.11 PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat

Processus	Indicateurs	Objectifs à atteindre	Tendance	Commentaires
PRO 09 : Accompagnement à l'entrepreneuriat	Indic 1 : Pourcentage de contenus (d'objets, livrables) réalisés à la date prévue	87,5		Modifier l'objectif par 100% des actions planifiées réalisées dans les délais
	Indic 2 : Nombre d'entreprises créées par les étudiants ayant suivi le processus d'accompagnement	Indicateur de surveillance	2 créées (Fidzup, Teemo) + société au Gabon « entrepreneuriat en Afrique	

3.2.12 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] Nombre de bâtiments fermés après le contrôle de la mairie relatif à la mise en conformité avec les exigences légales	0	Atteint	
	Indic 2 : Pourcentage de réalisation des travaux initialement prévus	100% du plan de maintenance réalisé		Faire une réunion de revue des indicateurs afin de différencier travaux et maintenance



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

4.1 Changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité

Les changements suivants 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 :

- Déménagement du bâtiment de Pau retardant certaines actions
 - Indicateur de réalisation des AC impacté
- Intégration des mastères spécialisés dans le SMQ
 - Ajout d'un processus dans le SMQ
 - Comparaison des méthodes administratives entre scolarité CPI/ING et MS
- Changement d'auditeur en janvier 2013
 - S'assurer que les points sensibles sont complètement résolus
 - Clôturer toutes les remarques qui seront relevées par l'auditeur en janvier 2012

4.2 Recommandations d'amélioration

Recommandations	Validation ?
<ul style="list-style-type: none">• Prochain projet d'étude Qualité : Révision de l'organisation et de la synchronisation de l'enseignement inter-site<ul style="list-style-type: none">- Pourquoi l'indicateur sur les emplois du temps est autant instable à Pau?<ul style="list-style-type: none">• Contrainte CTI• Contrainte nombre de professeurs à Cergy par rapport à Pau• ...- Comment s'assure-t-on que le niveau des étudiants est le même entre campus ?<ul style="list-style-type: none">• Les cours à Cergy et à Pau sont-ils similaires ?• Les examens entre campus sont-ils les mêmes ? <p>→ Dossier à monter pour prise de décision et complément processus 03 et 04</p>	Oui

	<p align="center">COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION N°9 DU 19-12-2011</p>	<p align="right">Réf doc : CRRD n°9 19-12-2011</p>
--	--	--

4.3 Plan d'action pour l'année 2011/2012

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

Actions	Responsable	Echéance
Relancer la démarche d'obtention d'inscription au RNCP pour les mastères Intelligence Economique et Décisionnel	Les responsables de ces mastères	2013
Prévoir une démarche qualité type ISO pour les mastères spécialisés de l'EISTI	Responsable qualité et les pilotes qui seront identifiés	Action qui sera traitée après la certification ISO 9001 : 2008
Faire une expression de besoin concernant une application de suivi des RTT et congés payés	Responsable ressources humaines – DOSI	2012
Obtenir la certification ISO 9001 pour le site de Pau	Responsable qualité	Janvier 2012
Disposer d'un site à Paris où faire les classes préparatoires	Directeur Général	2012
Etudier la faisabilité de faire un document contractuel engageant les professeurs à rendre les copies par rapport à la date convenue	Directeur de site – Responsable RH	Janvier 2012
Formation d'une commission de professeurs pour réfléchir et donc mieux comprendre le rapport des étudiants à l'apprentissage (Grosse baisse en CPI et des ING2 GM)	Directeur des études	Janvier 2012 -> Juin 2012
Continuer la formation par petits groupes de professeurs (à la publication de ressources sur Arel) et améliorer les performances des serveurs d'Arel.	Directeur des études	Septembre 2011 – juin 2012
Avoir un site en anglais pour favoriser les accords internationaux	Responsable RI	Juin 2012
Revoir comment on peut « évaluer » la notoriété de l'école	Directeur de la communication	Janvier 2012



**COMPTE-RENDU DE REVUE DE DIRECTION
N°9 DU 19-12-2011**

Réf doc :
CRRD n°9 19-12-2011

Actions	Responsable	Echéance
Revoir indicateur lié à la recherche (au niveau PRO 01)	Directeur Général – Directeurs de la recherche – Responsable qualité	Juin 2012
Revoir indicateur de la communication (voir tableau)	Directeur de la communication	Juin 2012
Organiser une réunion sur AREL afin de référencer l'ensemble des aspects insatisfaisants d'AREL + relancer utilisation GLPI pour formaliser les problèmes AREL et diminuer décalage de perception	Directeur des études	juin 2012
Ajouter les demandes d'impression dans les catégories GLPI	DOSI	1 ^{er} trimestre 2012
Procédure à envoyer aux chercheurs de Pau afin de leur communiquer l'importance de faire valider toute participation aux conférences par le DG	Responsable qualité	Janvier 2012
Relancer le fournisseur du site web pour avoir les traductions manquantes	Responsable RI	2012
Encourager les enseignants à postuler pour des conférences. Poursuivre les formations en interne en anglais; Mettre en place les formations sur les outils bureautiques, largement sollicitées, en utilisant le réservoir de compétences internes à l'EISTI ; Répondre positivement, dans la mesure du possible, aux demandes manifestées en cours d'année.	Responsable RH	2013
Faire une réunion de revue des indicateurs afin de différencier travaux et maintenance	Responsable administrative – Chargé de la Direction Général – Responsable Qualité	Janvier 2012



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 activités de l'école sont encore perfectibles mais la dynamique d'amélioration accompagne l'école à réaliser cette amélioration de son organisation interne.

Concernant les audits internes, le bilan de cette revue montre que le planning est en cours de réalisation. Il sera important ses prochains mois de vérifier de la réalisation des audits suivants :

- processus 08 (Ressources Humaines) : 2 points sensibles obtenus lors du dernier audit externe,
- processus 04/05B (Etude et pédagogie) : 1 point sensible obtenu lors du dernier audit
- processus 03/05A (Scolarité) : approfondissement du processus
- processus 01 (Management) : 1 point sensible obtenu lors du dernier audit

La prochaine certification ISO 9001:2008 aura lieu le 17/18 janvier 2012 et 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 2011/2012.