

Ce compte rendu est à utiliser pour un suivi simple et quand on ne souhaite pas faire de cotation du processus. Il est également disponible en Annexe de la Procédure de revue de processus , également sur ce site (Proc. 01.02.V04).

FORM. 01.03.V01
COMPTE-RENDU DE REVUE DE PROCESSUS (CRRP 01 N°2-0017 V01)

Revue du processus : 01 (Nom du processus) N°2, En date du 21 septembre 2009 (semaine39)

N°/total : 17

Présents : Nesim FINTZ

BILAN DES ACTIONS:

Actions réalisées :

Les retours d'information des clients

Pour le processus 01 : Pilotage EISTI et analyse et amélioration continue, M. FINTZ

les clients (personnels, élèves, visiteurs de l'EISTI) du processus peuvent interagir par l'intermédiaire du site EISTI Qualité : 9 février 323 visites ; aujourd'hui le 17 septembre on peut noter 558 visiteurs.

Actions à réaliser : OUI Une boîte à idée à destination de tous va être mise en place très rapidement, à côté du panneau dédié Qualité.

Actions prioritaires :

CONCLUSIONS DES AUDITS INTERES DU PROCESSUS de juin 2009 :

Macroprocessus 01 « et démarche globale :

- **Contribution satisfaction client : « Pilotage de l'EISTI, Définition des Axes stratégiques » et Analyse et Amélioration Continue**

Ce qui contribue à la satisfaction client pour ce processus est l'avis de la Commission des Titres d'Ingénieurs (CTI) pour reconduire l'habilitation de l'EISTI à délivrer le diplôme d'Ingénieur.

La disponibilité et l'écoute : Les élèves et employés ont un accès direct vers le Directeur Général, pilote du macroprocessus.

- **Efficacité interne du processus :**

A ce jour, la démarche qualité initiée en septembre 2008 est une réalité à l'EISTI, grâce notamment à l'implication de la Direction.

Les clients sont identifiés (parents et élèves ; les entreprises) : leurs attentes aussi.

Des indicateurs mesurent la mise en œuvre, les réalisations et donc les performances du processus.

- **Contribution à l'amélioration**

Ce processus contribue à l'amélioration en créant des conditions favorables à la démarche :

Il y a eu 3 revues de Direction au cours de l'année universitaire 2008-2009, ce qui a permis à la démarche qualité de se consolider plus rapidement. Ce qui implique aussi des suivis de processus et des revues de processus réguliers. Tout cela contribue étroitement à l'amélioration continue.

De plus l'EISTI s'engage dans la Recherche, d'où la création du processus 06 « Valoriser la Recherche de l'EISTI ».

- **Contribution à la politique et aux objectifs qualité**

Le pilote de ce processus, Directeur Général et fondateur de l'EISTI, permet par les revues de direction d'optimiser le management par les processus et de développer des actions nouvelles au sein de chaque processus.

Le Directeur Général contribue à la politique et aux objectifs qualité en montrant son engagement à travers des discussions de tous les jours avec le personnel et les élèves.

- **Application des exigences ISO**

Comme l'exige la norme : La Direction montre son engagement, à travers une communication informelle et à travers la mise en œuvre des revues de direction. Les responsabilités, et autorité au sein du SMQ sont définies et communiquées.

La définition de la politique et des objectifs qualité est réalisée.
Des audits internes ont été menés.
Des Fiches Actions correctives/ Actions Préventives ont été mises en place.

- **Optimisation des ressources :**

Notamment en suivant les objectifs.

RH : entretien professionnel annuel avec le N+1, libre accès à la DG

Matériel mobilier : accord avec HP fourniture matériel informatique et aide à la maintenance,

Infrastructures, matériel immobilier : Un 3^{ème} bâtiment EISTI est en cours d'aménagement, disponible à la rentrée 2009, pour que les élèves disposent de plus d'espace.

DYSFONCTIONNEMENTS ENREGISTRES À ATTRIBUER AU PROCESSUS:

Non

ADEQUATION DES RESSOURCES DU PROCESSUS (compétences, moyens matériels, organisation)

OUI

REALISATION DES OBJECTIFS ET EFFICACITE DU PROCESSUS:

Pour le processus 01 : Pilotage EISTI et analyse et amélioration continue, M. FINTZ

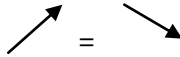

les clients (personnels, élèves, visiteurs de l'EISTI) du processus peuvent interagir par l'intermédiaire du site EISTI Qualité : 9 février 323 visites ; aujourd'hui le 17 septembre on peut noter 558 visiteurs.


Le retour d'information ne se fait pas de façon optimale par le site, peut-on mettre en place une boîte à idée ? OUI Une boîte à idée à destination de tous va être mise en place très rapidement, à côté du panneau dédié Qualité.

2.2. Le fonctionnement des processus pour l'année 2009-2010 présenté par le pilot

L'engagement de la Direction énoncé en le 9 février 2009 a été revu et reconduit pour l'année universitaire 2009-2010.

Processus 01 : Pilotage EISTI et analyse&amélioration continue M.Nesim FINTZ

Indicateur	Objectif (cible, le seuil) pour 2008-2009	Valeur réelle en 2008-2009		Objectif pour 2009-2010
Ind.1/ Nombre de fois où les pages Web du site EISTI qualité ont été lues	Que tous les membres consultent au moins une fois l'an le site pour s'informer sur la démarche	Au 17 septembre 2009 : 558 visites		Au moins une connexion par an pour les membres
Ind.2/ Nombre de revue de Direction en 2008-2009	1 revue tous les 2 mois	3 revues de septembre 2008 à juin 2008	=	4 revues
Ind. 5. Nombre de Comptes rendus de				

revue de Direction Ind 5=Ind 2				
Ind. 3./ Taux d'actions réalisées concernant la mise en place et le suivi de la démarche qualité	100 % en juin 2009	80% en juin 2009		100% en décembre 2009 avec obtention d'une démarche qualité certifiée
Ind. 4/ Nombre de RDV avec les pilotes	Aucun seuil prévu	23 au 28 avril 2009		Au moins 1 fois avant chaque revue de Direction
Ind. 6. / nombre de suivis de processus DEVIENT Nombre et répartition des enregistrements par processus et par an.	Objectif difficile à fixer car cet indicateur est plutôt informatif	18 CRRP du 8 septembre 2008 au 21 septembre 2009 CRRP 01 : 2 CRRP 02 : 2 CRRP 03 : 3 CRRP 04 : 3 CRRP 05A : 3 CRRP 05B : 2 CRRP 05C : 3 CRRP 06 : 1 9 Fiches AC/AP du 8 septembre 2008 au 21 septembre 2009		
Ind. 7. Nombre d'actions correctives résolues/ nombre total		3/5 résolues au 17 septembre 2009 2/5 en cours de résolution au 17 septembre 2009 (voir dossier de synthèse action préventives/actions correctives)		100%

PERTINENCE DES OBJECTIFS ET INDICATEURS ACTUELS:

Rappel des objectifs:

-Rappel des indicateurs:

Pertinence objectifs/indicateurs : OUI MAIS

L'Indicateur 5 est très proche de l'Indicateur 2, ils se confondent. On n'utilisera donc que l'indicateur 2 : **Nombre de revue de Direction/an**

L'indicateur 6 devient : Nombre et répartition des enregistrements par processus et par an

Nouvel indicateur à suivre pour 2009-2010 :

- Nombre d'actions Correctives dues à une NON CONFORMITE/ nombre total :
- Nombre d'actions Correctives résolues (depuis la revue précédente)/nombre total d'actions Correctives :

PLANS D'AMELIORATION À LANCER :

VISA PILOTE DU PROCESSUS

DIFFUSION T (à disposition de tout le personnel)