

COMPTE-RENDU DE REVUE DE PROCESSUS (CRRP 05 A-N°1-0003)

Revue du processus : 05A-Bibliothèque-Tutorat,

En date du : 1 Décembre 2008 (Semaine 49)

N°/total des CRRP : 0003

Présents : Houcine Senoussi, Isabelle Gapillout

BILAN DES ACTIONS :

Actions réalisées : définition complète et mise en œuvre du processus, Création d'un questionnaire bibliothèque (Quest. 05 A. 01. V01), et d'un questionnaire tutorat (Quest. 05A.02. V01) adressé aux étudiants.

Actions à réaliser :

Pour le tutorat : le plus rapidement possible :

1. Relancer les tuteurs pour qu'ils prennent le temps de rencontrer leur filleul
2. Relancer les filleuls pour qu'ils comprennent l'utilité de rencontrer leur filleul

Pour la bibliothèque : également le plus rapidement possible :

1. Faire des mesures sur le taux de satisfaction élèves
2. Mesure du délai des documents empruntés (rappel des consignes de fonctionnement de la bibliothèque)

Actions prioritaires : Toutes les actions décrites ci-dessus.

CONCLUSIONS DES AUDITS INTERES ET EXTERNES DU PROCESSUS:

Le processus est en cours de consolidation, il n'y a pas eu encore d'audit.

DYSFONCTIONNEMENTS ENREGISTRES À ATTRIBUER AU PROCESSUS:

OUI : Pas assez de RDV tuteurs/filleul

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

Oui il y a adéquation concernant les ressources humaines, les moyens matériels et l'organisation.

REALISATION DES OBJECTIFS ET EFFICACITE DU PROCESSUS:

A ce jour, la réalisation des objectifs concernant le tutorat n'est pas satisfaisante, il faut vraiment s'investir pour faire comprendre à tous (tuteurs/filleul) l'utilité de cette démarche tutorat.

PERTINENCE DES OBJECTIFS ET INDICATEURS ACTUELS:

Rappel des objectifs : apporter un service complémentaire et individualisé aux élèves (tutorat-bibliothèque)

Rappel des indicateurs: Bibliothèque : nombre de références à la bibliothèque

Tutorat : fréquence des rendez-vous tuteurs/filleuls

(A voir aussi les indicateurs comme le nombre d'emprunts interbibliothèques ; nombre d'emprunts par élèves)

PLANS D'AMELIORATION À LANCER: SI POSSIBLE AVANT LA SEMAINE 51 :

1. Informer les tuteurs et les filleuls sur les bénéfices du tutorat, à travers des réunions, organisées par le pilote du processus, également Directeur du site. Les actions sont déjà initiées.

2. Mettre en œuvre les questionnaires bibliothèque et les mesures portant sur la satisfaction des élèves et portant également sur les délais de retour des documents.

VISA DU PILOTE DU PROCESSUS

DIFFUSION T (à disposition de tout le personnel)

Prochaine revue de Processus/Réunion de préparation : semaine du 15 décembre 2008 (semaine 51 si possible)

La prochaine revue de Direction du 6 janvier 2008 sera sans doute remise au jeudi 22 janvier 2009 14h (semaine 4).