

	<p style="text-align: center;">Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°2</p> <p>Processus : 05A.... Intitulé : Bibliothèque-Tutorat</p> <p>Pilote (fonction) : Directeur du site</p>	<p>Code : CRRP-05A N°2-0008 V.02</p>
--	---	--

Ce compte rendu de Revue de processus finalise les suivis de processus du 18 février 2009 et du 25 mars 2009 (ajouts effectués en bleu).

1. Revue des actions de la revue précédente

Faire le point sur chacune des actions définies dans la ou les revues précédentes (Etat d'avancement – Difficultés – Résultats - ...)

Différentiation Finalité et objectifs pour ce processus 05 A

La Finalité de ce processus est d'apporter un service complémentaire et individualisé aux élèves.

L'objectif pour la bibliothèque est le nombre d'élèves qui consultent les livres et qui font des emprunts soit en augmentation.

L'objectif du tutorat est le nombre d'élèves qui consultent leur tuteur soit en augmentation.

Il y a eu des évaluations portant sur le tutorat (utilisation/utilité) et sur la bibliothèque (utilisation/ trouver l'information).

A améliorer le traitement semi manuel des questionnaires. Pour le questionnaire bibliothèque, il manque la colonne SANS OBJET.

2. Satisfaction clients du processus Ecoute client du processus :

Les clients pour ce processus sont : LES ELEVES

Mesure de la satisfaction client : Comment ? PAR QUESTIONNAIRE

Exemple de méthodes : Enquête-Questionnaire à mettre en place, à partir de l'écoute client, réclamations, rencontres, réunions, ..)

Pour le tutorat : questionnaire (Quest.05A.02.V01)

Rédigé le 19 février 2009, revu le 25 mars 2009

- En ce qui concerne l'utilisation par les élèves : 61,11% déclarent qu'ils sont allés voir leur tuteur depuis la rentrée.
- Sur l'utilité du tutorat perçue par les élèves : 57,41 % trouvent le tutorat peu utile (voir explication possible dans le compte rendu de Revue de Direction du 29 janvier 2009).

Certains disent encore, je ne sais pas qui est mon tuteur.

Pour la partie bibliothèque (Quest.05A.01.V01)

- 46,27% des élèves ont utilisés une fois les services de la bibliothèque depuis la rentrée
- 47,27 % des élèves trouvent que l'information disponible à la bibliothèque est satisfaisante.

(Ambiguïté du questionnaire: il aurait fallu un choix « SANS objet » à la deuxième question, pour ceux qui ne sont pas allés à la bibliothèque depuis la rentrée.).

COTATION

Cette rubrique est destinée à faire le point sur les résultats de la satisfaction/insatisfaction des clients du processus et sur les méthodes utilisées pour obtenir ces résultats. (à partir de l'écoute client, réclamations, rencontres, réunions, ..)

Cotation :

	1	2	2,5	3	4
Bibliothèque				X	
Tutorat			X		

- 1 : Résultats mauvais ET méthodes inadéquates
 2 : Résultats mauvais OU méthodes inadéquates
 3 : Résultats satisfaisants OU méthodes adéquates
 4 : Résultats satisfaisants ET méthodes adéquates

Rq : Si résultat mauvais et méthode adéquate : cotation 2

3. Produits :

Cette rubrique concerne les « produits » = sorties du processus.

Les « sorties de ce processus » sont la consultation bibliothèque ou tuteur.

3.1. Résultats sur produits :

Quels sont les indicateurs définis par rapport au produit /service du processus.

Quels sont pour chaque indicateur le seuil fixé ?

Quels sont les résultats obtenus par rapport au seuil fixé ?

Indicateur défini par rapport au produit du processus	Seuil fixé	Résultat réel
Ind 1 B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée	Seuil difficile à fixer, plusieurs paramètres entre en jeu	Résultats satisfaisants (voir CRRD N°2 du 29 janvier 2009, paragraphe 3.5.5.3)
Ind. 1 T : Utilisation du tutorat par les élèves (incluant de fréquence des RDV tuteur/filleul)	3 fois par an pour 50% des élèves : <ul style="list-style-type: none"> • à la rentrée • au premier semestre • au 2^{ème} semestre 	Objectif non atteint (voir CRRD N°2 du 29 janvier 2009 paragraphe 3.5.5.1)

COTATION

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

Cotation :

	1	2	2,5	3	4
Ind 1 B				X	
Ind 1 T			X		

1 : Résultats indicateurs inférieur à 50% du seuil fixé

2 : Résultats compris entre 51% et 75% du seuil fixé

3 : Résultats compris entre 76 % et 99% du seuil fixé

4 : Résultats supérieur ou égal à 100 % du seuil fixé

3.2. Surveillance et mesure du produit / service

Quels sont les indicateurs définis par rapport à la surveillance du produit/service et à sa mesure ?

Indicateur surveillance produit	Seuil fixé	Résultat réel
Ind. 2 B : Nombres de références à la bibliothèque	Une augmentation de 10% par an	Objectif atteint

Rédigé le 19 février 2009, revu le 25 mars 2009

Ind 3 B : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)	Satisfaction à 80% des élèves	Objectif atteint (voir CRRD N°2 du 29 janvier 2009 paragraphe 3.5.5.4a)
Ind 2 T : Utilité du tutorat	Satisfaction à 50% des élèves	Objectif atteint (voir CRRD N°2 du 29 janvier 2009 paragraphe

Objectif : Evaluer le système de Surveillance /Mesure du produit et savoir si la maîtrise des indicateurs de surveillance et leur mesure fonctionnent efficacement

COTATION :

Cette rubrique est destinée à évaluer si le système de Surveillance /Mesure du produit et la maîtrise des indicateurs de surveillance et mesure fonctionnent efficacement

Cotation :

	1	2	3	4
Ind 2B			X	
Ind 3B			X	
Ind 2T			X	

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

4. Fonctionnement du processus :

Quels sont les **documents** nécessaires au fonctionnement du processus (doc int, ext, enr)?

Les documents nécessaires au fonctionnement du processus sont stocké sur AREL, onglet Navigation libre, Gestion du campus, Scolarité, Documents.

On trouve en particulier la liste des tuteurs/filleuls pour l'année 2008-2009.

Date	Titre	Type du document	Nom du fichier déposé
26/09/08	ING1-Tutorat	Autres	ING1-Tutorat.xls
26/09/08	ING2-Tutorat	Autres	ING2-Tutorat.xls

COTATION

Cette rubrique est destinée à évaluer :

- la maîtrise du système documentaire (doc int, ext, enr)
- la maîtrise des Non Conformité (si Processus de réalisation)
- l'adéquation du système documentaire

Rédigé le 19 février 2009, revu le 25 mars 2009

Cotation :

	1	2	3	4
			X	

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

5. Indicateurs:

Evaluation non pas des résultats de l'indicateur mais

- l'existence,
- la mise en œuvre,
- la pertinence,
- la facilité d'alimentation,
- la définition du seuil,
- la communication aux intéressés,...ou autre

Indicateurs	existence	mise en œuvre	pertinence	facilité d'alimentation	définition du seuil	communication
Ind 2 B : Nombres de références à la bibliothèque	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Ind 1 B : Taux d'utilisation ces 3 derniers mois de la bibliothèque	oui	oui	oui	Oui questionnaire	Non fixé	oui
Ind 3 B : Utilité de la bibliothèque	oui	oui	oui	Oui questionnaire	oui	oui
Ind 1 T : Utilisation du tutorat par les élèves = Fréquence des RDV tuteurs/filleuls	oui	oui	oui	Oui questionnaire	oui	oui
Ind 2 T : Utilité du tutorat	oui	oui	oui	Oui questionnaire	oui	oui

COTATION

Cette rubrique est destinée à évaluer (à partir de la feuille de synthèse des indicateurs) non pas les résultats de l'indicateur mais l'existence, la mise en œuvre, la pertinence, la facilité d'alimentation, la définition du seuil, la communication aux intéressés,...

Cotation :

Rédigé le 19 février 2009, revu le 25 mars 2009

	1	2	3	4
Ind 1 B			X	
Ind 2 B			X	
Ind 3 B			X	
Ind 1 T			X	
Ind 2 T			X	

- 1 : Mauvais
 2 : Insuffisant
 3 : Satisfaisant
 4 : Très satisfaisant

6. Ressources :

6.1. Ressources achetées : (peut aussi être le recrutement des élèves, du personnel)

Est-ce qu'il est pertinent que le Processus intègre l'**activité** « achat » pour certaines de ses ressources ?

IL N'EST PAS PERTINENT POUR L'INSTANT D'INCLURE L'ACTIVITE ACHAT DANS CE PROCESSUS.

La procédure de commande et d'achat de livres : Les professeurs envoient un mail à la bibliothécaire pour demander d'acheter un livre. La bibliothécaire se renseigne chez les fournisseurs sur les prix notamment. Si le prix est intéressant, la bibliothécaire propose cet achat au directeur du site pour validation.

Comment **évaluer les fournisseurs** (le système d'évaluation, sélection, réévaluation des fournisseurs) ?

L'évaluation des fournisseurs et leur sélection se fait sur les prix et la fiabilité, mais cela reste informel.

COTATION :

Cotation si le Processus intègre l'activité « achat » pour certaines de ses ressources

Cette rubrique est destinée à évaluer le système d'évaluation, sélection, réévaluation des fournisseurs

Cotation :

	1	2	3	4
			X	

- 1 : Mauvais
 2 : Insuffisant
 3 : Satisfaisant
 4 : Très satisfaisant

6.2. Autres Ressources :

Est-ce que la mise à disposition des ressources est adaptées pour le bon fonctionnement du Processus en terme de :

- ressources humaines
- techniques,
- système d'information, logiciel
- moyens financiers, budget

Les ressources sont raisonnablement adaptées. Le tuteur doit avoir le temps pour recevoir ses filleuls, et pour l'instant les tuteurs ont juste le temps pour cela.

Pour la gestion de la bibliothèque : un logiciel spécifique sera installé à la rentrée 2009.

COTATION :

Cette rubrique est destinée à évaluer la mise à disposition des ressources adaptées pour le bon fonctionnement du Processus.
(Ressources humaines, techniques, SI, moyens,)

Cotation :

- 1 : Mauvais
2 : Insuffisant
3 : Satisfaisant
4 : Très satisfaisant

	1	2	3	4
RH			X	
Techniques			X	
SI			X	
moyens			X	

Commentaires :

Cotation de 3 pour l'aspect Tutorat comme Pour l'aspect bibliothèque

7. Audits :

Que donnent les précédents audits conduits sur le Processus comme résultats ?
(audits internes, ou autres,)

- écarts
- points forts,
- points faibles
- recommandations,

IL N'Y A PAS EU D'AUDIT INTERNE SUR CE PROCESSUS

8. Dynamique d'amélioration :

8.1. Actions d'amélioration validées

Qu'en est-il de la dynamique d'amélioration du Processus à partir :

- Plans d'action d'amélioration

Rédigé le 19 février 2009, revu le 25 mars 2009

- des fiches Action corrective /Action préventive suite à audit ou revues de Processus ou autres... (A METTRE EN PLACE)
 - sous l'aspect : nombre d'actions menées, clôturées, efficaces,

Les actions d'amélioration validées :

Pour la bibliothèque et le tutorat : mise en place des fiches évaluation portant sur l'utilisation/l'utilité.

Il y eu achat pour 1 an et mise en place de FACTIVA (aide apportée par la DOSI, processus 05C).

8.2. Projet d'amélioration

Les projets pour la bibliothèque : Achats de plus de livres, et éventuellement abonnement à des revues électroniques.

COTATION

1 : Mauvais
2 : Insuffisant
3 : Satisfaisant
4 : Très satisfaisant

	1	2	3	4
Aspect Bibliothèque			X	
Aspect Tutorat			X	

Commentaires : cotation de 3 car **Bibliothèque** : des moyens financiers accrus, et une nouvelle organisation humaine.

Tutorat : mise en place de travaux de réflexion et d'informations avec les acteurs concernés.

9. Interactions du Processus :

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Interaction avec le processus Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur (04).

Interaction avec le processus e-learning (05B).

Sous quelles formes ont lieu ces interactions ?

Une carte de l'interaction a été construite et a été revue et validée par le pilote du processus ce jour.

COTATION

Cette rubrique est destinée à évaluer l'ensemble des interactions

Rédigé le 19 février 2009, revu le 25 mars 2009

Cotation :

	1	2	3	4
Aspect Bibliothèque			X	
Aspect Tutorat			X	

1 : Mauvais
2 : Insuffisant
3 : Satisfaisant
4 : Très satisfaisant

10. Changements majeurs :

Y a-t-il eu des changements majeurs en terme d'organisation, moyens, prestations/ services, produits, clients,...qui se sont produits ou qui se produiront.

PAS DE CHANGEMENT MAGEUR INTERVENU SUR CE PROCESSUS.

Que est l'impact de ces changements sur le système qualité du Processus, sa finalité, ses objectifs ?

Les actions nécessaires et projetées ont-elles été menées ou sont-elles prévues ?

11. Données de sorties SYNTHESE

b. Plan d'actions :

Préciser les besoins en ressources éventuels identifiés pour mener les actions.

Ce plan d'action doit recouvrir des actions d'amélioration

- sur le produit du processus
- sur le processus

COMMENTAIRES ET DECISIONS PRISES :

L'écoute des élèves et de leur besoin ont été initiés au sein de ce processus.

Les indicateurs existent, sont utilisés, lors de notre prochaine réunion, nous définirons des seuils pour chaque indicateurs.

PLAN D' ACTIONS SYNTHETIQUE :

Analyser la partie « question ouverte » des questionnaires par exemple en listant toutes les améliorations proposées par les élèves (FICHES D'AMELIORATION), puis en essayant d'apporter une réponse à chaque demande pertinente des élèves.

Rédigé le 19 février 2009, revu le 25 mars 2009

Diffusion : tout le personnel

c. Radar :

Une Représentation sous forme graphique des résultats des paragraphes 2 à 9 a été faite.



