

	<p style="text-align: center;">Compte Rendu de Revue de Processus</p> <p>Processus : 05 B... Intitulé : TICE et E-learning Pilote (fonction) : Directeur des Etudes</p>	<p style="text-align: center;">CRRP-05B N°1-0011-V01</p>
--	---	--

Ce compte rendu de processus fait la synthèse de 2 suivis de processus réalisés le 17 février 2009 et le 29 juin 2009.

Le pilote a désiré introduire TICE (Traitement de l'Information dans le cadre de l'Enseignement) dans le nom de son processus, l'e-learning étant un TICE parmi d'autres.

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 - ...)

Objectif de processus e-learning :

1. Utiliser les possibilités d'Internet dans l'apprentissage de connaissances et de savoir-faire
2. Tracer le travail d'un étudiant pour comprendre son processus d'apprentissage et l'aider en conséquence , cela peut permettre d'envoyer des "alertes" au professeur, qui aura ainsi une parfaite connaissance du travail réalisé par l'élève et de son niveau d'acquisition des connaissances.
3. Apprendre à apprendre en intégrant des techniques du 21^{ème} siècle.
4. Constituer des bibliothèques virtuelles avec des moteurs de recherches orientés vers l'apprentissage.

2. Satisfaction clients du processus Ecoute client du processus :

Les clients pour ce processus sont : LES ELEVES

Mesure de la satisfaction client : Comment ?

Cette mesure est prévue à travers le Forum et les messages spécifiques envoyé par les élèves sur AREL –e-learning.

Le portail analyse AREL vient d'être finalisé.

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

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, ..)

1	2	3	4

Cotation :

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

Remarque : Si résultat mauvais et méthode adéquate : cotation 2

3. Produits :

Cette rubrique concerne les « produits » = sorties du processus sont : **faire apprendre, vérifier les acquisitions (savoir, savoir faire et savoir être) des élèves**

3.1.Résultats sur produits :

Quels sont les indicateurs définis par rapport au produit 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

Résultats en ligne des fiches d'évaluation	Les fiches d'évaluation sont traitées manuellement. Et courant septembre 2009, elles seront traitées de manière informatique	
Indicateur concernant le portail :		
Ind. 1. Absences des élèves		
Ind. 2. Retard sur les travaux		

COTATION :

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

Cotation : La cotation sera effectuée lorsque des résultats réels pourront être comparé au seuil fixé.

	1	2	3	4
Ind 1				
Ind 2				

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
<p>Les statistiques d'utilisations des différentes ressources déclinées par</p> <p>programme</p> <p>module</p> <p>activité</p> <p>document</p> <p>Ind.3. Nombre d'évènements</p>	<p>Les résultats seront comparés.</p>	

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 :

Une cotation s'effectuera un peu plus tard.

	1	2	3	4
Ind. 4				
Ind. 5				
Ind. 6				

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

3. Fonctionnement du processus :

Quels sont **les documents** nécessaires au fonctionnement du processus
(doc int, ext, enr)?
LES DOCUMENTS SONT SUR LE SITE E-LEARNING [plus facilement accessibles](#).

Où sont-ils stockés ? AREL, e-learning

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

Cotation :

	1	2	3	3,5	4
				X	

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

4. 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

Groupe	existence	mise en	pertinence	facilité	définition du seuil	communication
--------	-----------	---------	------------	----------	---------------------	---------------

Indicateurs provenant de		œuvre		d'alimentation		
Les statistiques d'utilisations des différentes ressources déclinées	Existence en traitement manuel. Dès septembre 2009, traitement informatique	Début de mise en œuvre	oui	oui	Comparaison d'une activité à l'autre	oui
Résultats en ligne des fiches d'évaluation	Existence en traitement manuel. Dès septembre 2009, traitement informatique	Oui avec traitement manuel	oui	Oui avec l'outil informatique	Entre Bien et Très bien	oui
La trace du travail des étudiants :	oui	Début de mise en œuvre	oui	oui	Comparaison d'une activité à l'autre	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 pour l'ensemble des indicateurs.

	1	2	3	4
Ind			X	

1 : Mauvais

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

5. Ressources :

5.1. 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 ?

PAS D'ACTIVITE ACHAT ASSOCIE A CE PROCESUS

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

EVALUER LES FOURNISSEUR EST DONC SANS OBJET

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

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

5.2. 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 humaines liées à ce processus sont essentiellement des projets étudiants. Donc cela peut demander plus de temps.

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	2	3	3,5	4
RH			X		
Techniques, SI,			X*		
moyens			X*		

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

Remarque :

RH cotation 3 car il manque une ressource pour l'animation du site.

Pour les techniques, SI, et les moyens, la cotation est seulement de 3, car le portail a été développé cette année.

6. Audits :

Que donnent les précédents audits conduits sur le Processus comme résultats ?

(audits internes , ou autres,)

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

L'audit effectué sur ce processus est disponible dans le rapport d'audit ci-joint : [img/Compte_rendu_audit_0001.pdf](#)

7. Dynamique d'amélioration :

7.1. Actions d'amélioration en cours

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

Plans d'action d'amélioration

des fiches Action corrective /Action préventive suite à audit ou revues de Processus ou autres...(A METTRE EN PLACE)

ct : nombre d'actions menées, clôturées, efficaces,...

ACTION(S)	PILOTE	Etat au 29 juin 2009 :	Echéance prévue le :
Définir la page d'accueil	Hervé		

de chaque module avec un minimum de syllabus		80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Déposer tous les documents pour les étudiants	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Définir autant d'activités qu'il y a de découpages annoncés dans le syllabus	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Définir tous les travaux prévus officiellement (en particulier pour les projets de pôles)	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Répondre tant que faire ce peut aux questions des forums et messages spécifiques à AREL	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Analyser les modules (site d'analyse AREL)	Hervé	FIN MAI 2009	

COTATION :

Cette rubrique est destinée à évaluer la dynamique du Processus à partir :

des améliorations effectuées

des fiches Action corrective /Action préventive suite à audit ou revues de Processus ou autres...

sous l'aspect : nombre d'actions menées, clôturées, efficaces,...

Cotation :

	1	2	3	3,5	4
					X

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

Cotation 4 car le pilote a effectué des projets d'amélioration important durant l'année universitaire 2009-2010 en créant le portail analyse AREL.

8. Interactions du Processus : (Construire les cartes d'interaction)

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Les interactions se font essentiellement avec le processus 05C (apport technique), et le processus 04, Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur.

Sous quelles formes ont lieu ces interactions ?

Une carte des interactions va être construite prochainement.

COTATION

Cette rubrique est destinée à évaluer l'ensemble des interactions

Cotation :

	1	2	3	4
			X	

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

9. Changements majeurs :

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

PAS DE CHANGEMENT MAJEUR

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 ?

10. Données de sorties SYNTHÈSE

a. 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 :

LE PROCESSUS EST EN TRAIN D'ÊTRE FORMALISÉ SURTOUT AVEC DES RESSOURCES ESTUDIANTINES .

Mais l'organisation de ce processus ne devrait pas en être affectés.

PLAN D' ACTIONS SYNTHÉTIQUE :

ACTION(S)	PILOTE	Etat au 29 juin 2009 :	Echéance prévue le :
Définir la page d'accueil de chaque module avec un minimum de syllabus	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Déposer tous les documents pour les étudiants	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Définir autant d'activités qu'il y a de découpages annoncés dans le syllabus	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire

			2009-2010
Définir tous les travaux prévus officiellement (en particulier pour les projets de pôles)	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Répondre tant que faire ce peut aux questions des forums et messages spécifiques à AREL	Hervé	80%	100% désiré courant année universitaire 2009-2010
Analyser les modules (site d'analyse AREL)	Hervé	FIN MAI 2009	

Diffusion : Tout le personnel

b. Radars :

Un graphique radar sera complété dans les semaines à venir.