 <p>EISTI Ecole Internationale des Sciences du Traitement de l'Information</p>	<h2>Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°05B</h2> <p>Pilote (fonction) : Directeur des Etudes</p>	<p>Code : <b>CRRP 05B N°3-0018</b> <b>V.02</b></p>
<p><b>Partie du SMQ sur lequel porte la revue de processus :</b> Processus : <b>05B</b> Intitulé : TICE et e-learning</p>		
<p><b>Lieu de la revue de processus :</b> EISTI CERGY</p> <p><b>Date de la revue de processus :</b> 14 mai 2010 de 9h à 10h</p> <p><b>Personnes présentes :</b>  <b>Hervé de Milleville:</b> Directeur des Etudes, pilote du processus 05B  <b>Isabelle Gapillout :</b> Responsable qualité à CERGY</p>		

### 1. Revue des actions de la revue précédente (CRRP 05B N°&-0011 V01)

Définir la page d'accueil de chaque module avec un minimum de syllabus : EN COURS  
Déposer tous les documents pour les étudiants : EN AMELIORATION  
Définir autant d'activités qu'il y a de découpages annoncés dans le syllabus : EN AMELIORATION  
Définir tous les travaux prévus officiellement (en particulier pour les projets de pôles) :  
(PLANIFICATION) EN AMELIORATION  
Répondre tant que faire ce peut aux questions des forums et messages spécifiques à AREL : FAIT  
Analyser les modules (site d'analyse AREL) : EN COURS (ETUDE FAITE)

### 2. Révision de la Cartographie du processus

La fiche processus et le logigramme du processus ont-ils besoin d'être amélioré ? NON

Sur quelle partie porte cette amélioration ? sans objet

Quels sont les points sensibles du processus ? (Analyse risques/actions préventives : faire une AMDEC processus, voir la procédure N° 01.06 (Maîtrise PNC, AC, AP)-Annexer le tableau AMDEC processus renseigné à ce compte rendu.

AMDEC processus : (N° du processus et nom)															
Produit		Processus	Existant				Actions			Résultats					
Non-conformités potentielles	Effet de la non-conformité		Causes	Plan de surveillance	Notes			C	Responsable	Délai	Mesures prises	Notes			C R
					D	O	G					D'	O'	G'	
Risque de défaillance informatique				1	2	1				DSI réagit en temps réel					
Droit. Propriété intellectuelle (sur les documents)				5	1	2				Existence et application de la Charte informatique ; les auteurs sont cités					

Pour une criticité  $C=D \times O \times G$  supérieure à 100, prévoir un plan d'action.

**Calcul de la criticité : La criticité =  $D \times O \times G$**

avec D = capacité de détection (note de 1 très bonne détection à 10 détection très insuffisante)  
 avec O = probabilité d'apparition ou occurrence (note de 1 occurrence très faible à 10 occurrence forte)  
 avec G= gravité noté de 1 très faible gravité à 10 très forte gravité.

**3. Satisfaction clients du processus Ecoute client du processus :**

Les clients de ce processus sont les élèves.

La mesure de la satisfaction « client » se fera à partir du Forum, et à travers les messages spécifiques envoyés par les DELEGUES des élèves sur AREL e-learning.

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
		X	

Pour la 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

**Commentaires :**

**4 Produits :**

Cette rubrique concerne les « produits » = sorties du processus. Les sorties de ce processus sont : Les produits du processus sont : les connaissances acquises des élèves

**4.1. Résultats sur produits :**

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

- Ind. 3 :** Taux d'étudiants qui n'ont jamais été sur une activité ou un document
- Ind. 4** satisfaction des élèves

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 (cible 2009-2010)	Résultat réel
<b>Ind. 3 :</b> Taux d'étudiants 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	Objectif atteint
<b>Ind. 4</b> satisfaction des élèves	Suivi, pas de seuil fixé	

Pour la COTATION :

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

Cotation :

	1	2	3,5	4
Ind n°3			X	
Ind n°4			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

**Commentaire s:**

**AREL est lent.**

#### **4.2. Surveillance et mesure du produit / service**

**Récapitulatif du système de surveillance et de mesure du processus :**

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

**Ind. 1 ;** Absence des élèves

**Ind. 2 ;** Retard sur les travaux

Les professeurs saisissent assez peu l'information (absences des élèves), mise en place d'un séminaire (9, 10 et 11 juin 2010) pour leur fournir plus d'informations et communiquer sur la nécessité de récolter ces informations.

<b>Indicateur surveillance produit</b>	<b>Seuil fixé (cible 2009-2010)</b>	<b>Résultat réel</b>
<b>Ind. 1 ;</b> Absence des élèves	Moins de 20% d'absence dont 0% en CPI, et moins de 20% en cycle ingénieur. Pour les CPI, tout TP et cours est obligatoire sous peine de sanction.	Objectif pas atteint
<b>Ind. 2 ;</b> Retard sur les travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard	Objectif atteint, moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard

**Réflexion sur le produit non conforme :**

(sa nature, les risques associés. Faire l'AMDEC produit ; voir procédure 01.06 Maîtrise PNC/AC/AP) : Annexer le tableau AMDEC produit à ce compte rendu.

Produits non conformes :

1. syllabus, documents, activités non créée sur le site AREL ou mal « fait » en version électronique.

## 2. serveur informatique inadéquat

Après avoir renseigné le tableau ci-dessous la criticité sera calculée. Pour toute criticité supérieure à 100, un plan d'action préventif sera mené.

AMDEC du produit :														
Produit			Prévu existant				Actions			Résultats				
Type de défaillance	Causes possibles	Effet sur l'utilisateur (le client)	Essai de validation ; test pratique	Notes			C	Responsable	Délai	Mesures prises	Notes			C' R
				D	O	G					D'	O'	G'	
1. syllabus, documents, activités non créée sur le site AREL ou mal « fait » en version électronique.				1	2	5				Modèle donné aux professeurs et formalisation sur AREL				
2. serveur informatique inadéquat				1	1	5				Acquisition de nouvelles machines. Etude de volumétrie				

### Calcul de la criticité : La criticité = DxOxG

avec D = capacité de détection (note de 1 très bonne détection à 10 détection très insuffisante)

avec O = probabilité d'apparition ou occurrence (note de 1 occurrence très faible à 10 occurrence forte)

avec G = gravité noté de 1 très faible gravité à 10 très forte gravité

### Pour la 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	3,5	4
Ind.n°1			X	
Ind.n°2			X	

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

Commentaires :

## 5. Les réclamations client

Qu'est ce qu'est une réclamation client pour ce processus ?

AREL trop lent

Besoin d'améliorer l'interface

Y-a-t-il eut des réclamations client ? OUI

Comment ont-elles été traitées ?

La réclamation « AREL trop lent » est traitée par la DOSI par l'achat de nouveaux matériel.

En ce qui concerne « le besoin d'amélioration de l'interface », ce sont les élèves qui travaille sur la redéfinition de cette interface.

Des actions préventives ont-elles été mise en place ?

### **COTATION :**

Cette rubrique est destinée à évaluer :

le traitement des réclamations client

Cotation :

	1	2	3,5	4
			X	

1: Mauvais ; 2: Insuffisant ; 3: Satisfaisant ;

4: Très satisfaisant

Commentaires :

### **6. Fonctionnement du processus :**

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

LES DOCUMENTS NECESSAIRES AU PROESSUS SONT ECRITS PAR LES PROFESSEURS.

Sont-ils toujours en adéquation avec l'existant et les exigences ?

Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

Les documents (procédures) sont-ils déposés sur AREL ?

La procédure d'utilisation d'AREL sera écrite (échéance octobre 2010)

### **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	3,5	4
			X	

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

Commentaires :

### **7. 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
<b>Ind. 1</b> ; Absence des élèves	OUI	OUI	OUI	OUI car automatique	OUI	OUI
<b>Ind. 2</b> : Retard sur les travaux	OUI	OUI	OUI	OUI car automatique	OUI	OUI
<b>Ind. 3</b> : Taux d'étudiants qui n'ont jamais été sur une activité ou un document	OUI	OUI	OUI	OUI car automatique	OUI	OUI
<b>Ind. 4</b> satisfaction des élèves	OUI	OUI	OUI	OUI car automatique	OUI	OUI

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,...

#### RAPPEL

**Ind. 1** ; Absence des élèves

**Ind. 2** : Retard sur les travaux

**Ind. 3** : Taux d'étudiants qui n'ont jamais été sur une activité ou un document

**Ind. 4** satisfaction des élèves

	1	2	3,5	4
Ind n°1			X	
Ind n°2			X	
Ind n°3			X	
Ind. n°4			X	
I				

#### Cotation:

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

#### Commentaires :

### 8. Ressources :

#### 8.1. Ressources achetées :

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

Les professeurs fournissent les documents déposés sur AREL. L'évaluation des « fournisseurs » s'effectue par le Directeur des Etudes, le Directeur de Département, les élèves.

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

Commentaires :

### **8.2. 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

### **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, .... )

	1	2,5	3	3,5	4
RH		X			
Techniques, SI, moyens				X	

Cotation

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 :Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

Commentaires :

L'item « moyens » ne concerne pas ce processus.

La cotation de 2,5 a été attribuée par le pilote car il n'a pas assez de disponibilité pour la partie webmaster.

### **9. Audits :**

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

AUDIT DE CERTIFICATION du 18, 19 et 20 janvier 2010

05B TICE et e-learning	PF	5	L'organisme dispose d'un moyen performant AREL qui permet de mettre à la disposition des étudiants des ressources pédagogiques : contenus des modules, des TD, TP, des documents... C'est un outil de capitalisation porteur qui est partagé aussi par l'ensemble des professeurs en charge des développements. A noter durant l'audit il m'a été présenté un article sur internet dans l'étudiant qui faisait l'éloge de cette plateforme e-learning "propriétaire" de l'EISTI	7.5	Production
05B TICE et e-learning	PP	8	Les objectifs pédagogiques qui sont définis lors de la phase conception par la direction des études ne devraient pas pouvoir être modifiés par les différents intervenants sur une matière concernée. Sur ce sujet il serait peut être nécessaire de donner un espace "d'enrichissement collectif" qui permettrait de capitaliser sur les propositions sous la responsabilité des études.	7.3 EN COURS au 14 juin 2010	Production

## 10. Dynamique d'amélioration

### 10.1. Actions d'amélioration validées

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

Plans d'action d'amélioration  
des fiches d'amélioration suite à audit ou revues de Processus ou autres...sous l'aspect :  
nombre d'actions clôturées, efficaces....

COTATION : (de l'ensemble du paragraphe 8)

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

des fiches d'amélioration 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

Commentaires :

### 10.2. Projet d'amélioration

-Recherche toujours plus d'implication des professeurs (en amélioration, et objet également du séminaire pédagogique du 9, 10 et 11 juin 2010).

-Navigation sémantique dans le site

-Nouvelle interface

## 11. Interactions du Processus :

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Par où les données arrivent ?

Les professeurs créent les contenus, les données arrivent du PRO 04.

Où elles vont ?

EN AVAL, l'information est donnée à tous, professeurs, élèves.

Quelles sont les processus concernés par ces interactions ?

Sous quelles formes ont lieu ces interactions ?

## COTATION

Cette rubrique est destinée à évaluer l'ensemble des interactions

	1	2	3	4
				X

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

Commentaire :

## 12. 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.

Il y a eu une organisation des informations qui a été repensé au niveau AREL pendant l'année 2009-2010.

Il y aura une nouvelle interface en 2010.

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

L'impact est une amélioration de AREL

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

## 13. Données de sorties SYNTHÈSE

### 13.a Plan d'actions synthétiques

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

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

- sur le produit du processus
- sur le processus

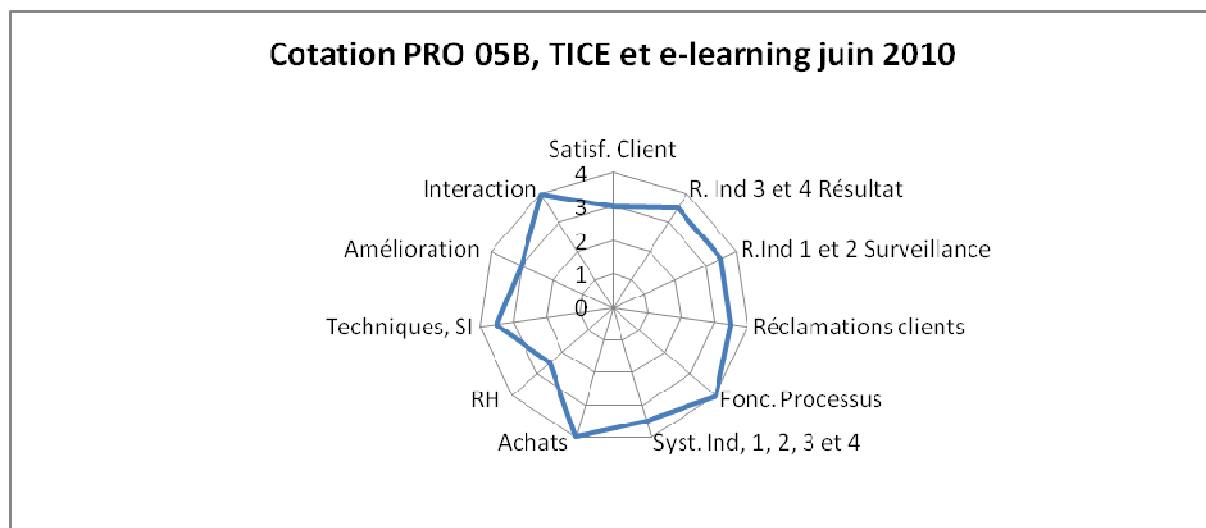
Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Impliquer les professeurs, les étudiants	Pilote du processus	De façon continue	
Navigation sémantique		Dès octobre 2010 pour les premières actions	

Nouvelle interface	Pilote du processus	2010	
Procédure d'utilisation d'AREL	Pilote du processus	2010	
Définir la page d'accueil de chaque module avec un minimum de syllabus		Juin2011	
Déposer tous les documents pour les étudiants		juin 2011	
Définir autant d'activités qu'il y a de découpages annoncés dans le syllabus		Juin2011	
Définir tous les travaux prévus officiellement (en particulier pour les projets de pôles) :PLANIFICATION		Juin 2011	
Analyser les modules (site d'analyse AREL) : EN COURS (ETUDE FAITE)		Juin 2011	

Commentaires/ décisions prises :

### **13b. Radar**

Une Représentation sous forme graphique des résultats des paragraphes 2 à 9 est donnée ci-après.



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

RAPPEL

**Ind. 1** ; Absence des élèves

**Ind. 2** : Retard sur les travaux

**Ind. 3** : Taux d'étudiants qui n'ont jamais été sur une activité ou un document

**Ind. 4** satisfaction des élèves