

Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°2
Processus : 05C.... Intitulé : **Visioconférence, maintenance informatique, unité de production de copies, gestion de la scolarité (sur le plan technique), gestion des stages (sur le plan technique).....**

Pilote (fonction) : Directeur de l'Organisation des Systèmes d'Information

Code : CRRP 05C N°2-0006
V.01.

Ce compte rendu de Revue de Processus finalise les suivis de Processus du 18 février 2009 (revu le 19 février) et **du 23 mars 2009 (écrit 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 - ...)

Depuis le compte rendu précédent (revue de processus du 24 novembre 2008, suivi de processus du 13 janvier 2009, et revue de Direction du 18 novembre 2009 de nombreuses actions ont été finalisées (voir dans les pages qui suivent).

Début janvier un changement est intervenu dans l'organisation du suivi des indicateurs imprimantes multifonction (voir paragraphe 9).

2. Satisfaction clients du processus Ecoute client du processus :

Les clients pour ce processus sont : Les élèves, l'ensemble du personnel et éventuellement tout visiteur de l'EISTI.

Mesure de la satisfaction client : Comment ? à l'aide de GLPI

En utilisant GLPI, le pilote de processus peut connaître le nombre de tickets émis (sorte de « réclamations) pour chaque technicien et donc pour chaque grande catégorie d'incident.

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

Pour prévenir les besoins des clients : le pilote du processus les dotent en matériel.
Pour suivre les réclamations et effectuer des actions curatives : le pilote de processus utilise GLPI.

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
		X	

Commentaires :

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

Rque : Si résultat mauvais et méthode adéquate : cotation 2

3. Produits :

Cette rubrique concerne les « produits » = sorties du processus : C'est l'apport d'un outil.

3.1. Résultats sur produits :

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

Ce processus « apporte les outils nécessaire au fonctionnement des autres processus ».

Les indicateurs portant sur le produit/ ou le service sont obtenu par l'intermédiaire de GLPI (autant pour la visioconférence, que pour la maintenance informatique, que pour la gestion de la scolarité sur le plan technique ou sur la gestion des stages également sur le plan technique et généralement pour tous les projets gérés par la DOSI.).

Ici on peut classer les indicateurs montrant la « promptitude à assurer le service ».

Indicateur défini par rapport au produit du processus	Seuil fixé	Résultat réel
IND 1 / Indicateur sur le délai moyen de prise en compte	J	J (à 80-85% près)

(Temps moyen entre émission d'un ticket et attribution d'un technicien)		
IND 2 / MTTR (mean time to repair – Temps moyen entre émission et clôture du ticket)	J+1	J+1 (à 80-85% près)

(Cotation de chaque indicateur : Inférieur à 50% du seuil fixé, De 51% à 75%, De 76% à 99%, Supérieur à 100%).

COTATION

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

	1	2	3	4
Ind 1			X	
Ind 2			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

Commentaires :

Ces cotations concernent le site de Cergy uniquement.
Le hors délai provient du manque de réactivité du fournisseur (attente des pièces pour réparer...)

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 ?

Le pilote du processus a mis en place plusieurs indicateurs de « surveillance » du produit/service.

Indicateur surveillance produit	Seuil fixé	Résultat réel
Ind 3 /Nombre de tickets émis	Il est difficile de fixer un seuil : le nombre de tickets étant souvent fonction de la fiabilité du matériel	Du 23 mars 2008 au 20 mars 2008, soit 1 an : 518 tickets sur Cergy.
Ind 4/ Nombres de photocopies et d'impressions Noir et Blanc	1 150 000	924 183
Ind 5/ Nombre de	350 000	229 295

photocopies et d'impressions couleurs		
---------------------------------------	--	--

Pour la gestion de projet, le pilote du processus a mis en place des indicateurs plus qualitatif comme :

- Le responsable du projet ou de la tâche
- La catégorie du projet
- La date de début du projet
- La priorité du projet
- L'estimation du pourcentage de réalisation
- La date estimée de fin de projet

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 fonctionnent efficacement

Cotation :

	1	2	3	4
			X	

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

Commentaires :

En ce qui concerne GLPI, le pilote du processus et son équipe travaillent à créer des groupes bien différenciés.

4. Fonctionnement du processus :

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

Les documents nécessaires au fonctionnement du processus, procédure et instruction se trouvent sur <http://doc.cergy.eisti.fr>.

Sur ce site, on trouve :

Ensemble des documentations pour le fonctionnement du parc informatique

Ici vous trouvez comment configurer les imprimantes photocopieurs des halls

Ici vous trouvez comment configurer Eudora (lecteur de mail)

Ici vous trouvez comment configurer les imprimantes

Ici vous trouvez comment configurer OpenOffice (Intégré de bureautique)

Ici vous trouvez comment configurer le Proxy

Ici vous trouvez comment sauvegarder ces fichiers sur support zip ou clef USB

Ici vous trouvez comment configurer Rational

Les + du CCR

Comment rediriger ou avoir une copie de son mail sur sa BAL perso

Comment échanger des fichiers avec une connection internet et les machines de l'EISTI

Comment faire sa page web perso (avec certaines limites) visible depuis l'internet

quelques stats (virus, spam, trafic internet, ...) Big Brother peut vous surveiller Non disponible de l'extérieur DSL !

Les listes de diffusion

Ici : Comment Configurer le web mail sur Eistiens.net ?

Ceci peut toujours servir

Une doc de vi avec ses fonctions de base

Une doc de vi avec des fonctions avancées

Documentation spécifique aux portables

Quelques infos sur les portables

Ces documents sont revus et réactualisés au moins tous les ans. Une amélioration de la présentation des documents est en projet.

Evaluation

- 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	4
			X	

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

Commentaires : Le système documentaire est existant, les informations existent et elles sont mises à jour. Le personnel et les étudiants connaissent les différents sites à consulter. Actuellement, le pilote du processus a commencé à mettre en place un portail d'informations concernant les informations sur son

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
Ind 3/ Nombre de tickets émis	oui	oui	oui	Oui L'indicateur s'alimente par les utilisateurs	peu simple
Ind 1 /Indicateur sur le délai moyen de prise en compte (Temps moyen	oui	oui	oui	Oui (par utilisateurs)	oui

entre émission d'un ticket et attribution d'un technicien)					
Ind 2/ MTTR (mean time to repair – Temps moyen entre émission et clôture du ticket)	oui	oui	oui	Oui (par utilisateurs)	oui
Ind 4/ ET Ind 5/ Nombres de photocopies et d'impressions Noir et Blanc ET couleurs	oui	oui	oui	Oui (par utilisateurs)	oui
Ind 6/ Le responsable du projet ou de la tâche La catégorie du projet La date de début du projet La priorité du projet L'estimation du pourcentage de réalisation La date estimée de fin de projet	oui	oui	oui	oui	Sans objet

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 :

	1	2	3	4
Ind 1			X	
Ind 2			X	
Ind 3			X	
Ind 4			X	
Ind 5			X	

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

6. Ressources :

6.1. Ressources achetées :

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

**NON il N'EST PAS PERTINENT POUR L'INSTANT DE CONSIDERER L'ACTIVITE ACHAT.
L'EISTI NE FONCTIONNE PAS AVEC UN SYSTEME D'APPEL D'OFFRES.**

Comment **évaluer les fournisseurs** (le système d'évaluation, sélection, réévaluation des fournisseurs. SANS OBJET

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

Commentaires :

Le choix des fournisseurs se fait de manière informelle pour un achat pouvant aller jusqu'à 4000€ ; L'acceptation s'effectue à l'aide d'un devis, qui est approuvé par la Direction Générale.

C'est la fiabilité du fournisseur qui est évaluée.

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 humaines sont insuffisantes sur certains postes, d'où la nécessité de prendre des jeunes en BTS en alternance, qu'il faut sur certains points former.

Les ressources en logiciel et SI sont satisfaisantes car l'EISTI est en partenariat, et en conformité par rapport à Microsoft qui équipe les ordinateurs des élèves et des professeurs.

Les autres ressources financières sont en adéquation avec les projets de ce processus.

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	2,5	3	4
RH			X		
Moyens techniques				X	
Moyens				X	
SI			X		

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

Commentaires :
 RH ; cotation 2,5 car manque de personne, il faut faire appel à des étudiants.
 SI : 2,5, car il y a des projets à améliorer encore.

7. Audits :

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

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

PAS D'AUDIT REALISE A CE JOUR 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
- 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,...

ACTIONS VALIDEES
<p>Unité de production de copies</p> <p>Suivre les indicateurs</p>
<p>Visioconférence</p> <p>Document utilisateur opérationnel</p>
<p>GLPI/OCS</p> <p>Assurer la maintenance quotidienne</p>

Suivre les indicateurs
Wifi visiteur opérationnel
WEB JPO
Action Mastère Gestion Risque
FACTIVA

ACTIONS EN COURS	PILOTE	RESSOURCES	ECHEANCE PREVUE
Charlemagne (système de gestion de la scolarité de l'EISTI)	Jacky	François Cuny	Mis en exploitation en octobre 2009
Gestion des notes Module opérationnel incluant gestion des pôles	Jacky	François Cuny	Mis en production en mars 2009
Gestion des stages Fin d'écriture du process Mise en production field test Mise en production définitive	Jacky	François Cuny	Mise en Beta test en Mai 2009 Mise en production en Sept 2009
Gestion du planning Fin d'écriture process Mise en production field test Mise en production définitive	Jacky	François Cuny	Mise en Beta test en Mai 2009 Mise en production en octobre 2009
Sites Web (basculer les sites vers serveur Vger)	Jacky	Benjamin Poignant BTS alternance	
Applicatif Exxammanager (permet d'allouer des gens à des places et évite le piratage pendant les examens Installation dernières fonctionnalités	Jacky	Alexandre Angel et Bruno Pean	Fin avril-début mai 2009
Projet TOIP Début des opérations -passage IPV4 à IPV6	Jacky/ Cyril Gilly et Bruno Pean		Devient prioritaire (pour la rentrée 2009) en attente

Sauvegarde	Jacky	Manque ressource	de	Dossier ouvert
------------	-------	---------------------	----	----------------

8.2. Projet d'amélioration

Projet d'actions d'amélioration	POURQUOI	POUR QUAND
Sauvegarde		En attente
Présentation des documents du processus sous forme d'un wiki	le lecteur pourra donner son avis sur chaque document ; le sommaire existe déjà	En attente

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

Commentaires :

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

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Ce processus 05 C est en interaction avec

- le processus 03 (de l'admission à la remise du diplôme)
- le processus 04 (Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur) avec AREL
- le processus 05A (bibliothèque-tutorat) avec FACTIVA

- le processus 02 (Evolution et suivi de la communication de l'EISTI)

Sous quelles formes ont lieu ces interactions ?

Une carte des interactions a été construite, et a été validée par le pilote du processus pour les parties qui le concernent directement.

Cette rubrique est destinée à évaluer l'ensemble des interactions

Cotation :

	1	2	2,5	3	4
			X		

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

Commentaires :

Cotation de 2,5, car il reste à améliorer. Tout ce qui est fait est bien fait.
Mais des choses ne sont pas faites par manque de RH.

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.

OUI il a eu un changement majeur au niveau de ce processus. Début janvier 2009, Fabienne COURTOIS a été transférée sous la responsabilité de Monsieur Houcine SENOUSI

Cela amène donc une autre organisation pour la gestion des imprimantes multi-fonction : En voici le détail :

Les prises de décisions pour l'affectation des crédits reviennent au directeur du Campus

- La saisie de ces mêmes crédits revient à la DOSI (Pb de connaissances techniques)
- La réaffectation de nouveau identifiants revient à la DOSI sur demande du directeur de Campus
- Pas de transfert de la gestion des indicateurs afférant à la fonction (gestion DOSI)
- La DOSI doit faire des constats de consommations mais ne peut interagir, donc elle doit signaler toute anomalie au directeur du campus qui prendra les décisions qui s'imposent pour demander à la DOSI d'effectuer les actions nécessaires.
- Le contrôle entre consommation et facturation revient au directeur du Campus (mais c'est la DOSI qui tient les indicateurs)
- le directeur du campus se devra de gérer les problèmes liés au copyright et de faire les récaps au Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC)
- La responsabilité technique des matériels revient à la DOSI.
- La gestion des consommables revient au directeur de Campus

M. Houcine Senoussi, Directeur du campus de Cergy voit dans cette organisation l'opportunité de rencontrer plus souvent Jacky.

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

Le pilote du processus (05 C) n'a plus vraiment 'la main' sur le contrôle des indicateurs imprimantes multi-fonction. Donc il peut lui être difficile de fixer et de tenir des seuils de performance pour ces indicateurs.

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

Toutes les actions nécessaires et projetées sont réalisées comme avant le changement.

11. 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

B. COMMENTAIRES ET DECISIONS PRISES :

Ce processus se construit en support des autres processus. Beaucoup d'actions ont été menées et clôturées, d'autres vont l'être prochainement.

Les indicateurs sont pertinents et permettent de « surveiller » le service rendu.

La satisfaction « du client » se base sur la promptitude à assurer le service.
Des projets d'amélioration sont prévus.

PLAN D' ACTIONS SYNTHETIQUE :

ACTIONS EN COURS	PILOTE	RESSOURCES	ECHEANCE PREVUE
Charlemagne (système de gestion de la scolarité de l'EISTI)	Jacky	François Cuny	Mis en exploitation en octobre 2009
Gestion des notes Module opérationnel incluant gestion des pôles	Jacky	François Cuny	Mis en production en mars 2009
Gestion des stages Fin d'écriture du process	Jacky	François Cuny	Mise en Beta test en Mai 2009 Mise en production en

Mise en production fiel test			Sept 2009
Mise en production définitive			
Gestion du planning Fin d'écriture process	Jacky	François Cuny	Mise en Beta test en Mai 2009
Mise en production field test			Mise en production en octobre 2009
Mise en production définitive			
Sites Web (basculer les sites vers serveur Vger)	Jacky	Benjamin Poignant BTS alternance	
Applicatif Exxammanager (permet d'allouer des gens à des places et évite le piratage pendant les examens Installation dernières fonctionnalités	Jacky	Alexandre Angel et Bruno Pean	Fin avril-début mai 2009
Projet TOIP Début des opérations -passage IPV4 à IPV6	Jacky/ Cyril Gilly et Bruno Pean		Devient prioritaire (pour la rentrée 2009) en attente
Sauvegarde	Jacky	Manque de ressource	Dossier ouvert

Projet d'actions d'amélioration	POURQUOI	POUR QUAND
Sauvegarde		En attente
Présentation des documents du processus sous forme d'un wiki	le lecteur pourra donner son avis sur chaque document ; le sommaire existe déjà	En attente

DATE PROCHAINE REUNION : Revue de Direction
ORDRE DU JOUR : le 10 avril 2009
Diffusion : tout le personnel

b. Radars :

Une Représentation sous forme graphique des résultats des paragraphes 2 à 9 sera donnée après la revue de processus de la semaine 10 ou 11.

Au 23 mars, voici l'aspect Radar du processus 05C

