

 <p>Ecole Internationale des Sciences du Traitement de l'Information</p>	<h2>Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°02</h2>	<p>Code : <b>CRRP 02 N°2-0012</b> V.02</p>
<p><b>Partie du SMQ sur lequel porte la revue de processus :</b> Processus : <b>02</b> Intitulé : Evolution et suivi de la communication de l'EISTI.</p>		
<p><b>Lieu de la revue de processus :</b> EISTI CERGY</p> <p><b>Date de la revue de processus:</b> 19 mai 2010 de 11h30 à 13h</p> <p><b>Personnes présentes :</b>  <b>Aurélie Frémaux :</b> Assistante du Directeur de la communication  <b>Isabelle Gapillout :</b> Responsable qualité à CERGY</p>		

### 1. Revue des actions de la revue précédente

Impression de la plaquette : REALISE

Poursuite des actions de prospection sur une étendue de lycée plus vaste. REALISE

Charte graphique : REALISE

### 2. Révision de la Cartographie du processus

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

IL y a eu une refonte des procédures et de nouvelles sont apparues, donc elles seront indiquées sur le logigramme.

Sur quelle partie porte cette amélioration ? les procédures

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				
Difficultés possibles	Effet	Causes	Plan de surveillance	Notes			C	Responsable	Délai	Mesures prises	Notes			C R
				D	O	G					D'	O'	G'	
Difficultés possibles lors de l'évaluation de la communication	Effet sur la mesure de la pertinence de la communication	Difficultés possible avec certains indicateurs (voir paragraphe)		5	3	2				Pas d'action prises pour l'instant				



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 au 12 avril 2010
<b>Ind. 1</b> : Nombre de plaquettes diffusées dans l'année.	42 000	53 000
<b>Ind. 4</b> : Nombre de JPO/ salons/prospection	Lycée=120 ; Salons=15 ; JPO=3	Lycée =99 ; JPO=3 ; Salons = 24 dont 8 à PAU
<b>Ind.5</b> Notoriété de l'EISTI : Taux de connaissance de l'EISTI	Une connaissance à 25%	4 lycées sur 76 ont entre 20 et 50% de prospects connaissant l'EISTI----5 lycées sur 76 ont plus de 50% de prospects connaissant l'EISTI- ---36 lycées sur 76 ont 0% de prospects connaissant l'EISTI---20 lycées sur 63 ont entre 0 et 10% de prospects connaissant l'EISTI
<b>Ind.6</b> : Nombre d'article de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse.	200  Par « canaux de connaissance » :	181  par le Site web : 26% ; Par les relations : 21% ; Par la Communication : 34% ; Par les Concours : 19%
<b>Ind.8</b> Nombre d'annuaire des anciens diffusés par la Dir com.	600	CET indicateur ne dépend pas entièrement du service communication mais aussi du Cercle des anciens (voir la pertinence de garder cet indicateur)
<b>Ind. 9</b> : Nombre de guides bac S, guide CPGE diffusé par la Dir Com.	6 500 exemplaires	Reste 450 guides STI—630 guides S ; et 2000 plaquettes (reste 500 plaquettes sur Pau)

Pour la COTATION :

Analyse et cotation de [chaque indicateur](#) défini par rapport au produit

Cotation :

	1	2	3	4
Ind n°1				X
Ind n°4				X

Ind n°5			X	
Ind.n°6			X	
Ind n°8				
Ind.n°9				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:**

**Ind 8 non coté car cet indicateur ne dépend pas entièrement du service communication mais aussi du Cercle des anciens (voir la pertinence de garder cet indicateur)**

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

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

**Ind.2 :** Nombre de retours pour erreur et/ou invalidité des informations (pour les fichiers et prints)

**Ind. 3.** A u sujet du site web, mesure analytique de fréquentation

**Ind. 7 :** Classement de l'EISTI

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

<b>Indicateur surveillance produit</b>	<b>Seuil fixé</b>	<b>Résultat réel</b>
<b>Ind.2 :</b> Nombre de retours pour erreur et/ou invalidité des informations (pour les fichiers et prints)	Inférieur à 5% sinon changement de fournisseur de fichier (achat de fichier)	CERGY et PAU : 618 retours pour erreurs/37454 soit 2% de retour en moyenne
<b>Ind. 3.</b> A u sujet du site web, mesure analytique de fréquentation		Données difficiles à analyser,
<b>Ind. 7 :</b> Classement de l'EISTI	Dans les 5 premiers post-bac ET dans les 25 premiers post-prépa	SMBG Post-Prépas EISTI= 21/30 (SMBG 2009); L'Usine Nouvelle (post-bac et post-prépa) : EISTI= 41/140 (Février 2010); Le nouvel Economiste supplément (Decembre 2009) EISTI= 31/45; Le lettre de l'Etudiant (Décembre 2009) EISTI = 56/94; L'Etudiant (Janvier 2010) Post-prépa EISTI =56/94; L'Express (janvier 2010)post-prépa EISTI= 56/94 ;

**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.

Un produit non conforme est un produit qui ne répond pas aux exigences des clients. : par exemple programmer un évènement à thème à destination des prospects (journée du décisionnel). (Communication non destinée au bon interlocuteur, mauvais choix de l'interlocuteur).

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	Mode 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'	
La communication travaille avec de nombreux autres services de l'EISTI, donc il convient de se maintenir informé sur ce que font ou ont prévu les autres qui doivent aussi avoir le temps de collaborer		Trop d'interlocuteurs	Prestations de communication en deçà de ce qu'elle aurait du être		5	2	5				Aucune pour l'instant				
Site web, réactivité moyenne du webmaster et pas de prise d'initiative		C'est un étudiant	Site web pas assez rapidement à jour		1	2	5				Aucune pour l'instant				

### 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	4
Ind.n°2				X
Ind.n°3				
Ind.n°7				X

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

Commentaires :

Ind 3 sera surement abandonné de part sa complexité d'analyse

## 5. Les réclamations client

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

Une réclamation client pour ce processus c'est un courrier de demande de plaquette.

Y-a-t-il eut des réclamations client ? Très peu (7 par an environs)

Comment ont-elles été traitées ? Réponse aux demandes des clients de manière très réactive

Des actions préventives ont-elles été mise en place ? Nouvelles procédures

### COTATION :

Cette rubrique est destinée à évaluer :

le traitement des réclamations client

Cotation :

	1	2	3	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)?

Sont-ils toujours en adéquation avec l'existant et les exigences ? OUI, de nouvelles procédures ont été écrites, d'autres refondues

Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

Les documents (procédures) sont-ils déposés sur nautilus ? NON

Les documents sont indiqués sur le logigramme du processus, et sont disponibles au bureau de la communication, (classeur rose procédure CBE)

### 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	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> Nombre de plaquettes diffusées dans l'année.	oui	oui	oui	oui	oui	oui
<b>Ind.2 :</b> Nombre de retours pour erreur et/ou invalidité des informations (pour les fichiers et prints)	oui	oui	oui	Moyen car il faut compter manuellement les retours	oui	oui
<b>Ind. 3.</b> A u sujet du site web, mesure analytique de fréquentation	oui	NON car problème d'analyse	oui	NON trop complexe	Non car pas de mesures initiales	oui
<b>Ind. 4 :</b> Nombre de JPO/ salons/prospection	oui	oui	oui	oui	oui	oui
<b>Ind.5</b> Notoriété de l'EISTI : Taux de connaissance de l'EISTI	oui	oui	Non car ce sont les élèves qui jugent	Pas vraiment car Faible taux de réponse	oui	oui
<b>Ind.6 :</b> Nombre et QUALITE des articles de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse.	oui	oui	oui	Pour la Quantité : oui ;  Pour la qualité : moins facile	oui	oui
<b>Ind. 7 :</b> Classement de l'EISTI	oui	oui	oui	Oui	oui	oui
<b>Ind.8</b> Nombre d'annuaire des anciens diffusés par la Dir com	oui	oui	Non, donc à éliminer	oui	oui	oui
<b>Ind. 9 :</b> Nombre de guides bac S, guide CPGE diffusé par la Dir	oui	oui	oui	oui	oui	oui

Com.						

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 :** Nombre de plaquettes diffusées dans l'année.

**Ind.2 :** Nombre de retours pour erreur et/ou invalidité des informations (pour les fichiers et prints)

**Ind. 3.** A u sujet du site web, mesure analytique de fréquentation

**Ind. 4 :** Nombre de JPO/ salons/prospection

**Ind.5** Notoriété de l'EISTI : Taux de connaissance de l'EISTI

**Ind.6 :** Nombre d'article de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse.

**Ind. 7 :** Classement de l'EISTI

**Ind.8** Nombre d'annuaire des anciens diffusés par la Dir com.

**Ind. 9 :** Nombre de guides bac S, guide CPGE diffusé par la Dir Com.

	1	2	3	4
Ind n°1				X
Ind n°2			X	
Ind n°3	X			
Ind n°4				X
Ind 5		X		
Ind n°-6				X
Ind n°7				X
Ind n°8		X		
Ind. n°9				X

**Cotation:**

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

Commentaires :

Ind 3 non exploitable donc note de 1 sur 4, indicateur a abandonner.

## **8. Ressources :**

### **8.1. Ressources achetées :**

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

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	3	3,5	4
RH			X		
Techniques, SI,					x
moyens					x

Cotation

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

Commentaires :

RH : note de 3 sur 4, car une assistant communication est en congés maternité.

## **9. Audits :**

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

(Audits internes, ou autres,

02 Evolution et suivi de la communication de l'ESTI	PP	10	Ce processus est au service de l'amélioration de la notoriété de l'EISTI et doit aussi permettre d'identifier les spécificités de cette école d'ingénieur dans le domaine du génie des Systèmes d'Information et des Mathématiques. Ce processus est en amont des processus "Prospecter et Recruter". Les résultats sont probants (voire l'évolution des candidats sur les plans qualitatifs et quantitatifs). Il est probablement judicieux de revoir le logigramme du processus en l'enrichissant notamment et en le structurant par canal de communication/cible. Cette évolution pourrait amener à positionner des indicateurs ; des moyens de surveillance mieux adaptés aux activités.	8.2.3	A FAIRE VALIDER Management
02 Evolution et suivi de la communication de l'ESTI— POINT ne CONCERNANT	PP	12	Attention: toutes les ressources ne sont pas encore disponibles sur AREL/ENT; exemple durant l'audit test concernant les contenus relatif à la matière "Accompagnement du Changement": c'est une offre récente!	7.5.1	POINT PLUTOT A VOIR AVEC PRO 04 Production

PAS PRO 02, MAIS PLUTOT PRO 04				
--------------------------------------	--	--	--	--

## 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 :

OUI, il y a eu une refonte et écriture de nouvelles procédures,

### 10.2. Projet d'amélioration

Respect des nouvelles procédures

## 11. Interactions du Processus :

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Par où les données arrivent ?

Où elles vont ?

Quelles sont les processus concernés par ces interactions ?

Sous quelles formes ont lieu ces interactions ?

EN AMONT

PRO 01 donne la stratégie globale.

PRO 03 : donne les informations en amont.

EN SORTIE :

PRO 03 : prestations faite par le PRO 02, visite établissement candidats, fourniture de plaquettes, documents.

## **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.

#### CONGE MALADIE ET MATERNITE DE L'UNE DES ASSISTANTES DE COMMUNICATION

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 ? OUI

### **13. Données de sorties SYNTHESE**

#### **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

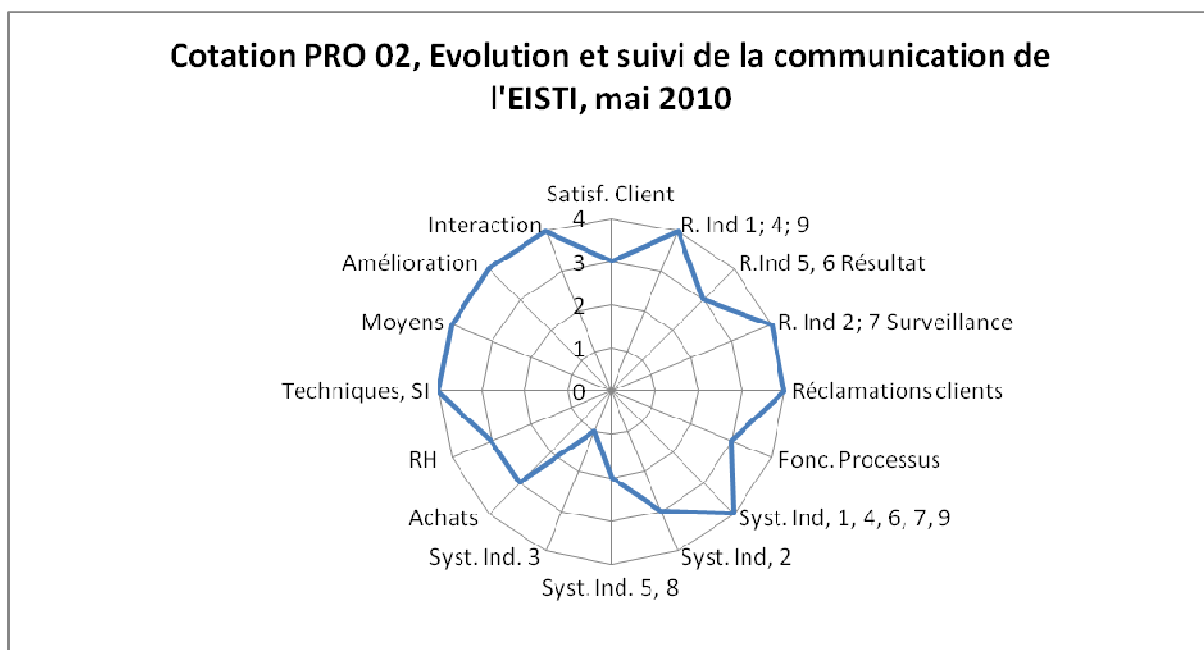
- sur le produit du processus
- sur le processus

Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Mise du Respect des NOUVELLES procédures	Service COM		Lors de la prochaine revue de processus
Suivi de la communication et de son évaluation	SERVICE COM		Lors de la prochaine revue de processus.

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** : Nombre de plaquettes diffusées dans l'année.

**Ind.2** : Nombre de retours pour erreur et/ou invalidité des informations (pour les fichiers et prints)

**Ind. 3.** A u sujet du site web, mesure analytique de fréquentation

**Ind. 4** : Nombre de JPO/ salons/prospection

**Ind.5** Notoriété de l'EISTI : Taux de connaissance de l'EISTI

**Ind.6** : Nombre d'article de presse parus et répertoriés par l'argus de la presse.

**Ind. 7** : Classement de l'EISTI

**Ind.8** Nombre d'annuaire des anciens diffusés par la Dir com.

**Ind. 9** : Nombre de guides bac S, guide CPGE diffusé par la Dir Com.