 <p>EISTI Ecole Internationale des Sciences du Traitement de l'Information</p>	<h2>Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°04</h2>	<p>Code : CRRP 04 N°3-0017 V.02</p>
<p>Partie du SMQ sur lequel porte la revue de processus : Processus : 04 Intitulé : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur.</p>		
<p>Lieu de la revue de processus : EISTI CERGY</p> <p>Date de la revue de processus : 14 mai 2010 de 9h à 10h</p> <p>Personnes présentes : Hervé de Milleville: Directeur des Etudes, pilote du processus 05B Isabelle Gapillout : Responsable qualité à CERGY</p>		

1. Revue des actions de la revue précédente (CRRP 04 N°2-0005 V04)

Recherche des informations sur l'évolution des carrières des anciens-Création d'une base de données : **En cours avec Cercle des Anciens**

Mise en place d'un outil de reporting décisionnel : **Réalisé mais pas diffusé**

Intégration dans AREL de nouvelles fiches d'évaluation avec le reporting associé : **En cours**

Refonte de la fiche d'évaluation : **Fin juillet**

Traitement de la fiche d'évaluation des stages : **Voir Didier Rousseau**

Impliquer les étudiants dans le processus d'apprentissage : **Lancement de la commission d'étude présidée par Georges Adamczewski (échéance ?)**

Mettre en place une veille technologique : **pas encore eu le temps mais chaque professeurs le fait, pas encore de mutualisation.**

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 ?

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 après montage d'une formation de ne				1	0,5	1				On trouve des vacataires				

pas trouver les RH nécessaires au déploiement de l'enseignement														
Risque d'absence prolongée d'un prof ; recherche d'un remplaçant				1	1	2					Plusieurs professeurs sont compétents pour une même matière			
Défaillance informatique				1	3	1					Sauvegarde , relance le week-end.			

Pour une criticité $C=DxOxG$ supérieure à 100, prévoir un plan d'action.

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.

3. Satisfaction clients du processus Ecoute client du processus :

Pour ce processus : les clients sont les élèves et les entreprises.

Pour connaître la satisfaction des élèves : PLANIFICATION ANNUELLE concernant ce processus

Processus	Document d'enquête	Identification	Date de réalisation optimale des enquêtes
04	Fiche Evaluation (N°1)» Evaluation des enseignements »	FORM.04.01.V01	Fin de chaque semestre
04	Fiche d'appréciation du travail du stagiaire en entreprise	FORM.04.02.V01	Fin de stage et milieu de stage. Au retour de stage des élèves (Octobre à début décembre de chaque année, pour une communication des résultats en Première revue de Direction de l'année universitaire en septembre)
04	Enquête auprès des Anciens Elèves (Cercle des Anciens)		Voir le Cercle (Fin juillet)
04	Fiche d'appréciation du travail sur l'entreprise qui l'accueille	FORM. 04.03.V01	Au retour de stage des élèves (Octobre à début décembre de chaque année, pour une communication lors de la revue de Direction de Décembre de chaque année) Informatisation prévue : délai ??

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	3,5	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 programmes et formations proposés par l'EISTI et dispensés par les professeurs ; les connaissances acquises des élèves, les savoirs faire et savoir être.

4.1. Résultats sur produits :

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

- Ind.1 : Notes obtenues par les élèves
- Ind.2 : Taus de placement des élèves en sortie
- Ind. 3 : Evolution des carrières des diplômés

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
Ind.1 : Notes obtenues par les élèves	12	Résultat à voir en fin d'année universitaire Moyenne générale : 1 semestre échéance semaine 24
Ind.2 : Taux de placement des élèves en sortie	100% à 6 mois	Résultat en juin 2010
Ind. 3 : Evolution des carrières des diplômés	Pas de cible, le pilote fait un constat	Résultat en juin 2010 (Voir M ; Meyrand, président du cercle association des anciens)

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°2			X	
Ind n3°			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:

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. 4 : L'outil AREL, Existence de syllabus

Ind.5 : Sur AREL, existence des activités réalisées (TP, TD, cours)

Indicateur surveillance produit	Seuil fixé (cible 2009-2010)	Résultat réel
Ind. 4 : L'outil AREL, Existence de syllabus	100%	Cergy et Pau 100%
Ind.5 : Sur AREL, existence des activités réalisées (TP, TD, cours)	70%	60%

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 peut être :

1. côté entreprise : étudiants formés ne sont pas au niveau requis par rapport au métier.
2. côté étudiants : différence entre qualité perçue par l'étudiant de l'enseignement et la qualité réelle de l'enseignement.
3. Etudiants ne trouvant pas les stages demandés.

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 pratiqué	Notes			C	Responsable	Délai	Mesures prises	Notes			C' R
				D	O	G					D'	O'	G'	
côté entreprise : étudiants formés ne sont pas au niveau requis par rapport au métier.				1	0,5	8				Toujours à l'écoute des entreprises				
côté étudiants : différence entre qualité perçue par l'étudiant de l'enseignement et la qualité réelle de l'enseignement.				1	3	1				Etre à l'écoute des élèves, lors des Conseils pédagogiques de manière plus informelle				
Etudiants ne trouvant pas les stages demandés.				1	2	1				Accompagnement des élèves plus soutenu				

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°4			X	
Ind.n°5			X	

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

Commentaires :

5. Les réclamations client

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

Celles jugées non pertinentes par les professeurs et donc qui ne conduisent pas à des actions :
Les élèves demandent que les corrigés d'exercices soient publiés ;
Ils se plaignent d'un manque de ressources pédagogiques.

Ce qui est jugé plus pertinents : les élèves se plaignent d'une surcharge de travail ;

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

Comment ont-elles été traitées ?

Les délégués de classe auront le en plus le droit de « réclamer » sur AREL, et bien sûr toujours au niveau des Conseils pédagogiques.

Des actions préventives ont-elles été mise en place ?

Des actions préventives ont été mises en place en ce qui concerne la charge de travail des élèves. Le Directeur des Etudes demande au professeur quels sont les travaux que les élèves auront à rendre, et en fonction de tous les travaux, le Directeur des Etudes planifie les travaux à rendre par les élèves en même temps que les enseignements.

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 ?

Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

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

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
Ind.1 : Notes obtenues par les élèves	OUI	OUI	OUI	NON pas encore l'outil informatique approprié	OUI	OUI
Ind.2 : Taux de placement des élèves en sortie	OUI	OUI	OUI	NON car dépend du Cercle des Anciens	OUI	OUI
Ind. 3 : Evolution des carrières des diplômés	OUI	OUI	OUI	NON car dépend du Cercle des Anciens	OUI	OUI
Ind. 4 : L'outil AREL, Existence de syllabus	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.5 : Sur AREL, existence des activités réalisées (TP, TD, cours)	OUI	OUI	OUI	OUI	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 : Notes obtenues par les élèves

Ind.2 : Taux de placement des élèves en sortie

Ind. 3 : Evolution des carrières des diplômés

Ind. 4 : L'outil AREL, Existence de syllabus

Ind.5 : Sur AREL, existence des activités réalisées (TP, TD, cours)

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

Cotation:

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

Commentaires :

8. Ressources :

8.1. Ressources achetées :

PAS DE FOURNISSEURS POUR CE PROCESSUS

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 : SANS OBJET POUR CE PROCESSUS

	1	2	3	4

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, moyens				X	

Cotation

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

Commentaires :

Est sans objet pour ce processus.

9. Audits :

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

(Audits internes, ou autres,)

04 Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur: Conception, développement, enseignement, stage en entreprise, évaluation	PS	4	L'activité de "Conception Développement" montre déjà une certaine forme de maturité; voire le projet de refonte important avec la création d'un diplôme avec deux labels "Génie Informatique et Mathématique". Cependant on peut observer que le processus ne permet pas de différencier une "refonte" d'une "amélioration annuelle". Les enregistrements relatifs aux revues des données d'entrées, aux revues de conception des modules existent mais ils ne sont pas précisés dans le processus. L'enregistrement qui concerne la vérification est à synthétiser pour un ensemble de module; quant à la validation de la conception celle-ci est matérialisée par la première évaluation du premier cours. Les critères d'évaluations exploités durant cette validation sont probablement à renforcer!	7.3 EN COURS AU 14 JUN 2010
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

04 Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur: Conception, développement, enseignement, stage en entreprise, évaluation	PF	8	Les "projets de pôle" permettent de vérifier la mise en œuvre des acquis de plusieurs matières; ce sont des avancées pédagogiques très intéressantes eu égard au futur des métiers de l'ingénieur.	8.2.3
04 Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur: Conception, développement, enseignement, stage en entreprise, évaluation	PF	9	L'outil AREL s'avère non seulement un support efficace dans le cadre du e-learning; mais c'est aussi un espace numérique de travail ENT qui permet par exemple d'assurer le pilotage des projets de conception développement. A noter en cours de mise en place, une évaluation en ligne qui sera proposée aux élèves.	7.3.1
02 Evolution et suivi de la communication de l'ESTI – ERREUR cela a bien trait au PRRO 04	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 EN COURS

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

Informatisation des outils (fin 2010).

11. Interactions du Processus :

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

EN AMONT :

le processus PRO 01 donne la stratégie à adopter.

Le Processus PRO 06 : donne l'état de la Recherche, 'en amont de la conception et développement.

Par où les données arrivent ?

Où elles vont ?

EN AVAL : PRO 03 : les professeurs donnent les notes à l'administration, il y a aussi des échanges d'informations lors des conseils de classe, conseil pédagogique.

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.

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 ?

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

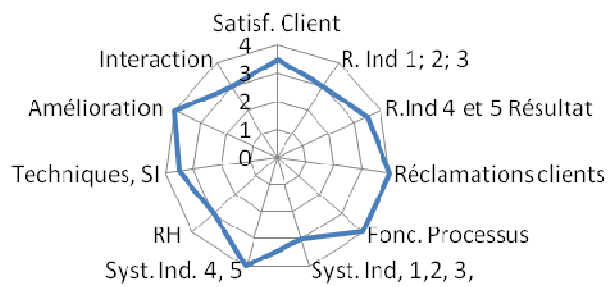
Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Informatisation des outils (enquêtes)		Octobre 2010	
Impliquer plus étroitement le Cercle des Anciens		juillet 2010	
Intégration dans AREL de nouvelles fiches d'évaluation		Octobre 2010	
Impliquer les étudiants dans le processus d'apprentissage	Georges Adamczewski	??	

Commentaires/ décisions prises :

13b. Radar

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

Cotation PRO 04, Evolution et suivis des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur, juin 2010



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

RAPPEL :

Ind.1 : Notes obtenues par les élèves

Ind.2 : Taux de placement des élèves en sortie

Ind. 3 : Evolution des carrières des diplômés

Ind. 4 : L'outil AREL, Existence de syllabus

Ind.5 : Sur AREL, existence des activités réalisées (TP, TD, cours)