


| | | |
|--|---|---|
|  <p>EISTI Ecole Internationale des Sciences du Traitement de l'Information</p> | <h2>Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°05A CERGY</h2> | <p>Code : CRRP 05A N°3-0021 V.01</p> |
| <p>Partie du SMQ sur lequel porte la revue de processus : Processus : 05A Intitulé : Bibliothèque/Tutorat</p> | | |
| <p>Lieu de la revue de processus : EISTI CERGY</p> <p>Date de la revue de processus : 17 mai 2010</p> <p>Personnes présentes : Houssine Senoussi: Directeur du site de Cergy, pilote du processus 05A et 03 Isabelle Gapillout : Responsable qualité à CERGY</p> | | |

1. Revue des actions de la revue précédente

Analyser la partie « question ouverte » des questionnaires par exemple en listant toutes les améliorations proposées par les élèves (fiche d'amélioration), puis en essayant d'apporter une réponse à chaque demande pertinente des élèves. REALISE

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 | | | | C | Responsable | Actions | | Résultats | | | |
| Non-conformités potentielles | Effet de la non-conformité | | Causes | Plan de surveillance | Notes | | | | Délai | Mesures prises | Notes | | | C R |
| | | D | | | O | G | D' | O' | | | G' | | | |
| POUR LE TUTORAT : « Rater » le suivi d'un élève parce qu'il n'y a pas eut suivi avec tuteur | | | | 3 | 1 | 7 | | | | Rester en contact avec les élèves, Recueillir les absences des élèves | | | | |

Pour une criticité $C=D \times O \times G$ 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 :

Les clients du processus sont : les élèves.

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, ..)

Calendrier optimal annuel des enquêtes pour ce processus

Les formulaires se trouvent sur AREL, Démarche qualité puis Formulaire/Questionnaires

| Processus | Document d'enquête | Identification | Date de réalisation optimale des enquêtes |
|-----------|-------------------------|---------------------------------|--|
| 05A | Formulaire Bibliothèque | FORM.05A.01.V03 | Avril de chaque année (Avant la dernière revue de Direction de l'année universitaire en avril) |
| 05A | Questionnaire Tutorat | FORM.05A.02.V02 | Avril de chaque année (Avant la dernière revue de Direction de l'année universitaire, avril) |

Cotation :

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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 : la consultation bibliothèque ou tuteur.

4.1. Résultats sur produits :

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

Ind. 1B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée

Ind. 1T. Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquences des RDV tuteur/filleul)

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 (en attente) |
|---|--|----------------------------------|
| Ind. 1B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée | Pas d'objectif fixé, seulement un constat | Voir résultats enquête juin 2010 |
| Ind. 1T . Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquences des RDV tuteur/filleul) | 3 fois par an pour 50% des élèves. 1. A la rentrée, 2. au premier semestre. 3. au 2 ^{ème} semestre | Voir résultats enquête juin 2010 |

Pour la COTATION :

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

Cotation :

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----------|---|---|---|---|
| Ind n°1B | | | X | |
| Ind n°1T° | | | 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 :

Ind. 2B : Nombre de références à la bibliothèque

Ind. 3B : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)

Ind. 2T : Utilité du tutorat

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

| Indicateur surveillance produit | Seuil fixé (cible 2009-2010) | Résultat réel |
|---|-------------------------------|----------------------------------|
| Ind. 2B : Nombre de références à la bibliothèque | Une augmentation de 5% par an | |
| Ind. 3B : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information) | Satisfaction à 70% des élèves | Voir résultats enquête juin 2010 |
| Ind. 2T : Utilité du tutorat | Satisfaction à 50% des élèves | Voir résultats enquête juin 2010 |

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.

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' | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

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°2B | | | X | |
| Ind.n°3B | | | X | |
| Ind.n°2T | | | 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 ?

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

Comment ont-elles été traitées ?

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 | 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 et site de l'Ecole ? OUI

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. 1B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Ind. 1T . Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquences des RDV tuteur/filleuls) | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Ind. 2B : Nombre de références à la bibliothèque | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |
| Ind. 3B : Utilité de la bibliothèque | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI | OUI |

| | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| (au sens de disponibilité de l'information) | | | | | | |
| Ind. 2T : Utilité du tutorat | 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. 1B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée

Ind. 1T : Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquences des RDV tuteur/filleul)

Ind. 2B : Nombre de références à la bibliothèque

Ind. 3B : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)

Ind. 2T : Utilité du tutorat

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----------|---|---|---|---|
| Ind n°1B | | | X | |
| Ind n°1T | | | X | |
| Ind n°2B | | | X | |
| Ind. n°3B | | | X | |
| Ind. n°2T | | | X | |
| | | | | |

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) ?

POUR CE PROCESSUS, partie bibliothèque, les ressources achetées sont des livres...

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 :

9. Audits :

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

L'audit tierce partie du 18, 19 ET 20 janvier n'a pas décelé de point sensible, ni de piste de progrès. L'audit interne de juin 2009 (premier audit interne) n'a également pas formulé d'écarts, pour ce processus.

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

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 ?

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 n'y a pas eu de changement majeur pour ce processus.

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 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

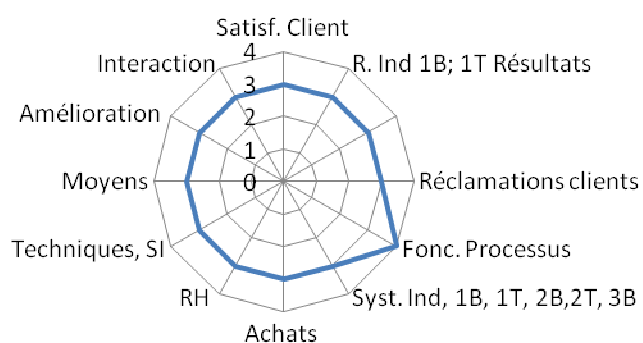
| Action(s) | Pilote | Echéance | Résultats |
|---|----------------------------|--|-----------|
| POUR LE TUTORAT : Organiser, accentuer l'information vis-à-vis des élèves et des professeurs pour montrer que le tutorat est utile. Mettre des RDV obligatoires tuteurs/filleuls. | Directeur du site de Cergy | Réunion Direction du site Cergy avec les professeurs à la rentrée de septembre 2010. | |
| BIBLIOTHEQUE Remplacer la bibliothécaire qui quitte l'EISTI. Continuer l'enrichissement de la bibliothèque en documents | Directeur du site de Cergy | Fin 2010 | |

Commentaires/ décisions prises :

13b. Radar

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

Cotation PRO 05A, Evolution et suivi de la communication de l'EISTI, mai 2010



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

RAPPEL :

Ind. 1B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée

Ind. 1T : Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquences des RDV tuteur/filleul)

Ind. 2B : Nombre de références à la bibliothèque

Ind. 3B : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)

Ind. 2T : Utilité du tutorat