	<h2 style="margin: 0;">Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°05C</h2>	<p>Code : <b>CRRP 05C N°3-0015</b> V.02</p>
<p><b>Partie du SMQ sur lequel porte la revue de processus :</b> Processus : <b>05C</b> Intitulé : Fonctionnement des moyens informatiques</p>		
<p><b>Lieu de la revue de processus :</b> EISTI CERGY</p> <p><b>Date de la revue de processus :</b> 26 mai 2010 de 10h à 12h</p> <p><b>Personnes présentes :</b>  <b>Didier Rousseau:</b> DSI  <b>Isabelle Gapillout :</b> Responsable qualité à CERGY</p>		

### 1. Revue des actions de la revue précédente (CRRP 05C N°2-0006 V01)

**Charlemagne :** 60% d'avancement (des ajouts réalisés dans Charlemagne par rapport au projet initial, et des actions initialement prévues dans Charlemagne sont en définitives réalisées dans d'autres logiciels)

**Gestion des stages :** 50% d'avancement en nombre de tâches

**Gestion du planning, Gestion des notes dans charlemagne :** Cela fait partie de la gestion scolarité 75% d'avancement.

**Sites Web** (basculer les sites vers serveur Vger) : le basculement a été fait mais la gestion et la refonte des sites ne sont pas encore faites.

**Applicatif Exammanager :** l'applicatif commence à être utilisé sur CERGY. A Pau, il est utilisé depuis 2 ans.

**Projet TPOIP :** ce projet se termine à la fin de l'année 2010.

**Sauvegarde :** projet pas encore démarré.

**Présentation des documents sous forme de Wiki :** ce projet est utile pour créer un système de documents. En cours sous peu de temps.

### 2. Révision de la Cartographie du processus

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

Sur quelle partie porte cette amélioration ?

Pour l'instant, le nouveau pilote du processus fait un suivi pointu de son processus :

Le questionnement au niveau du processus concerne la qualification des incidents, et comment les clôturer, comment faire une analyse complète de GLPI ; Faire une revue interne de tous ces problèmes, d'imaginer des solutions, créer une granulométrie plus précise (qui est responsable, qui doit clôturer les tickets ; (ECHEANCE JUIN-JUILLET 2010)

Proposer les solutions en Groupe de travail ou en revue de direction (le planning des actions ultérieures sera défini à ce moment).

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	
Au niveau pertinence	Information qui n'est plus cohérente	La re-saisie dans plusieurs outils avec risque d'oubli de saisie dans un des outils		3	5	8				Un plan d'action est en train d'être mis en place : schéma directeur du DSI				

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, l'ensemble du personnel et éventuellement tout visiteur de l'EISTI.

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, ..)

Pour l'instant on ne peut pas donner de cotation. Le pilote du processus vient d'arriver.

1	2	3	4

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 :**

GLPI renseigne sur 'l'aspect » mécontent » des clients, cela ne renseigne pas sur ce qui marche, indicateurs à mettre en place : Taux de disponibilité des services

**4 Produits :**

Cette rubrique concerne les « produits » = sorties du processus.

Les sorties du processus sont : Partie logiciel, fourniture de la disponibilité du service, Service annexe : partie réseau (disponibilité des systèmes avec performance), support utilisateur, Participation à des projets externes à l'Ecole mais où l'Ecole est impliquée (salons ; press numérique, et projet de recherche....

**4.1. Résultats sur produits :**

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

**Ind 2.** Ticket GLPI global : nombre de tickets en cours par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)

Quels sont pour chaque indicateur le seuil fixé ?

Quels sont les résultats obtenus par rapport au seuil fixé ?

<b>Indicateur défini par rapport au produit du processus</b>	<b>Seuil fixé (cible 2009-2010)</b>	<b>Résultat réel</b>
<b>Ind. 2.</b> Ticket GLPI global : nombre de tickets en cours par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)	inférieur à 3 %	au 7 avril 2010, CERGY et PAU : 96/2375 SOIT 4%

Pour la COTATION :

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

Cotation :

	1	2	3	4
Ind n°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

**Commentaire s:**

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

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

**Ind.1.** Ticket GLPI portable : nombre de tickets en cours (portables) par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)

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

Indicateur surveillance produit	Seuil fixé	Résultat réel
<b>Ind.1.</b> Ticket GLPI portables : nombre de tickets en cours (portables) par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)		au 7 avril 2010, CERGY et PAU : 11 en cours (portables)/1249 au total soit 0,9% (CERGY 11/697 soit 1,6%)

**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	Mode 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'	
Risque au niveau sauvegarde		Perte de données			1	2	10		Service DOSI	Juin 2011	Plan d'action prévu (voir avec DOSI)°				

**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 . c'est trop tôt pour une cotation (outil Nagios)

	1	2	3	4
Ind.n°				

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

Commentaires :

## 5. Les réclamations client

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

Une réclamation client pour ce processus c'est tout 'ticket' GLPI.

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

Comment ont-elles été traitées ? par l'intermédiaire de GLPI et des indicateurs 1 et 2 vus précédemment.

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 nautilus ?

### **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 :

L'information existe, reste à la rendre facilement accessible.

	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> Ticket GLPI portables : nombre de tickets en cours (portables) par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)	oui	oui	oui	oui	oui	oui
<b>Ind 2.</b> Ticket GLPI global : nombre de tickets en cours par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)	oui	oui	Non/ Il faut segmenter plus et rendre de la pertinence	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.** Ticket GLPI portables : nombre de tickets en cours (portables) par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)

**Ind 2.** Ticket GLPI global : nombre de tickets en cours par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)

	1	2	3	4
Ind n°1			X	
Ind n°2		X		

--	--	--	--	--

**Cotation:**

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

Commentaires :

Les indicateurs vont être revus et segmentés (septembre 2010).

**8. Ressources :**

**8.1. Ressources achetées :**

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

**Sélection : APPEL d'offre ; Prix et service rendu (délais de livraison, capacité du suivi, pertinence du conseil, prix), partenariat.**

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 : Le pilote attend quelques mois pour avoir plus de visibilité avec ses fournisseurs.

	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 :

Les moyens : un peu tôt pour être évalués.

### 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

05C Fonctionnement des moyens informatiques	PF	3	Le pilote du processus dispose d'une fiche de "Job description" rédigée à son initiative intéressante pour capitaliser. La maturité du processus peut être démontrée voire le niveau satisfaisant de l'ensemble des indicateurs. Le "Help Desk" s'appuie sur un logiciel de ticketing particulièrement performant "GLPI». Des analyses exploitent les données pour tirer des axes de progrès possibles. La boucle d'amélioration est en place.	8.5.2	Management
05C Fonctionnement des moyens informatiques	PP	5	Si ce processus est un point fort il serait intéressant d'étendre sa description à l'ensemble des activités (job description) et ne pas se satisfaire de l'activité certes centrale du "Help desk", sachant qu'un nombre de procédure assez important (quatre) existent par ailleurs. L'intérêt d'avoir une approche processus intégré permettrait probablement de mettre en évidence d'autres d'indicateurs de surveillance ou de mesure.	4.1	POINT A VOIR/FAIRE Management
05C Fonctionnement des moyens informatiques	PP	6	Les exigences relatives à la maîtrise des infrastructures sont sous la responsabilité du pilote de la DSI et sont maîtrisées ;exemple l'implantation et l'équipement du nouveau bâtiment opérationnel début 2010.Ces éléments sont à préciser dans le SMQ.	6.3	POINT EN COURS (manuel qualité nouvelle version) Production
05C Fonctionnement des moyens informatiques	PP	7	L'enregistrement qui caractérise le résultat des contrôles des produits livrés est à intégrer au processus (exemple les contrôles effectués sur la livraison des portables). Sans risque sur le fond ces contrôles sont effectués	7.4	FAIT Fournisseurs

### 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 :

**PAS DE COTATION PROPOSEE PAR LE PILOTE, il vient juste de reprendre le processus.**

	1	2	3	3,5	4

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

Commentaires :

### **10.2. Projet d'amélioration**

Modifier l'architecture réseau de Cergy (démarrer en juin-juillet 2010) ; Créer des vlan (sur Cergy et Pau, harmoniser) : fin septembre 2010

A plus long terme : passage IPV6 : protocole réseau. Janvier 2011 partie étude  
Projet réseaux : janvier 2011.

Charlemagne : implémentation de fonctionnalités supplémentaires et amélioration continue.

### **11. Interactions du Processus :**

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?  
Sous quelles formes ont lieu ces interactions ?

Fournit disponibilité des systèmes, modification liée à l'architecture (condition d'examen), support téléphonie et poste de travail, poste téléphonique, partie photocopie (cartes ...), apport logistique aux professeurs à l'administration et aux événements extérieurs.

Par où les données arrivent ? niveau stratégie

Où elles vont ?

Quelles sont les processus concernés par ces interactions ? Tous les processus sont concernés et plus particulièrement PRO 02, PRO 03 ; PRO 04

**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 un changement de pilote pour ce processus (MAI 2010)-

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

Le processus va être revu.

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

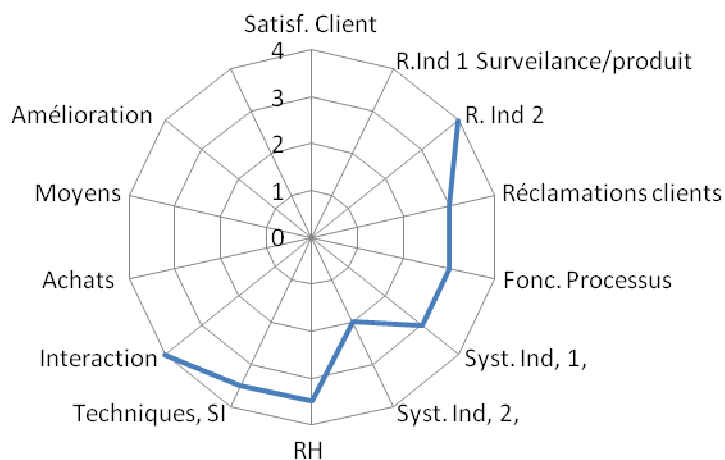
Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Revoir le logigramme, les indicateurs	DOSI	Janvier 2010	
Suivi de l'ensemble des projets (voir le paragraphe 1 et 10.2 de ce compte rendu)	DOSI	Selon les projets (voir DOSI <sup>oo</sup> )	

Commentaires/ décisions prises :

### 13b. Radar

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

## Cotation PRO 05C, Fonctionnement des systèmes informatiques, mai 2010



Cotation : 1 : Mauvais. 2 : Insuffisant. 3 : Satisfaisant. 4 : Très satisfaisant

RAPPEL :

**Ind.1.** Ticket GLPI portables : nombre de tickets en cours (portables) par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)

**Ind 2.** Ticket GLPI global : nombre de tickets en cours par rapport au nombre de tickets totaux (exprimé en pourcent)

Certains points n'ont pas été cotés par le pilote par manque de visibilité sur ces points, du fait de sa très récente prise de poste (01 mai 2010).