	<h2>Compte Rendu de Revue de PROCESSUS</h2> <h3>N°07</h3>	<b>Code :</b> <b>CRRP 07 N°1-0014</b> <b>V.04</b>
<b>Partie du SMQ sur lequel porte la revue de processus :</b> Processus : <b>07</b> Intitulé : Expériences à l'international		
<b>Lieu de la revue de processus :</b> EISTI CERGY  <b>Date de la revue de processus :</b> 25 mai 2010 de 10h à 11h  <b>Personnes présentes :</b> <b>Marie Josée Lamerre:</b> Responsable Service Relation Internationales, pilote du processus 07 <b>Isabelle Gapillout :</b> Responsable qualité à CERGY		

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

C'est la première revue de processus pour ce processus 07 créé en septembre 2009 ;

### 2. Révision de la Cartographie du processus

La fiche processus et le logigramme du processus ont-ils besoin d'être amélioré ? NON PAS POUR L'INSTANT

Sur quelle partie porte cette amélioration ? SANS OBJET

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'	
Expérience obligatoire à l'étranger non réalisée	Pas de passage cycle ingénieur (sauf cas de forces majeures, sinon on repousse première année d'ingénieur)	Inhérente à l'élève		2	1	5				Pas de plan d'action pour l'instant				
Risque pays	Rapatriement de l'étudiant	Inhérent au pays (conjoncture économique, situation politique)	Les partenaires tiennent au courant	1	1	5				Pas de plan d'action pour l'instant				

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 :**

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

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 : **Expérience à l'étranger réalisée, expérience validée.**

**4.1. Résultats sur produits :**

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

**Ind. 1 :** Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion

**Ind. 3** Nombre d'étudiants recrutés d'une année sur l'autre (Accueil étudiants étrangers)

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
<b>Ind. 1</b> : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion	50%	CERGY et PAU : Résultats en attente courant juin 2010
<b>Ind. 3</b> Nombre d'étudiants recrutés d'une année sur l'autre (Accueil étudiants étrangers)	12% dans 3 ans, et augmentation de 1% par an	CERGY et PAU : Maroc + nouvelle cible Algérie (Francoph), Résultat à mi chemin (APB) : 13 marocains, 4 algériens (résultats finaux début octobre 2010)

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° 3			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. 2.** Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience

**Ind. 4** Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)

**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
<b>Ind. 2.</b> Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience	100%	Début novembre 2010
<b>Ind. 4</b> Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)	100%	Cergy et Pau : Sur 9 étudiants en programme d'échange, tous satisfaits (enquêtes)

**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.

C'est une expérience qui n'a pas été réalisée pour les CPI et pas réussie pour les ING. (risques modérés et identifiés)

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 qu'une mobilité ne soit pas validée		Pas suffisamment contenu de la matière	Semestre ne soit pas validé (minime car jury de mobilité, on suit les élèves)		2	1	7				Pas de plan d'action 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	3,5	4
Ind.n°2			X	
Ind.n°4			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 ?

**C'est un étudiant qui pense que l'on ne l'a pas assez suivi, il y a eu, selon lui, un manque d'information et d'accompagnement**

Y-a-t-il eut des réclamations client ? **NON**  
Comment ont-elles été traitées ? Sans objet

Des actions préventives ont-elles été mise en place ? OUI il y a des jurys de mobilités, des journées d'informations thématiques....

**COTATION :**

Cette rubrique est destinée à évaluer :  
le traitement des réclamations client

Cotation :

	1	2	3,5	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 :

	1	2	3	4
				X

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

Commentaires :

Le système documentaire est revu autant que nécessaire et systématiquement avant la rentrée.

**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> : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion	oui	oui	oui	oui	oui	oui
<b>Ind. 2.</b> Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience	oui	oui	oui	oui	oui	oui
<b>Ind. 3</b> Nombre d'étudiants recrutés d'une année sur l'autre (Accueil étudiants étrangers)	oui	oui	oui	oui	oui	oui
<b>Ind. 4</b> Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)	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** : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion

**Ind. 2.** Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience

**Ind. 3** Nombre d'étudiants recrutés d'une année sur l'autre (Accueil étudiants étrangers)

**Ind. 4** Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)

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

**Cotation:**

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

Commentaires :

Un nouvel indicateur va être créé : nombre d'accords d'échanges internationaux (valeur à ce jour 21).

## **8. Ressources :**

### **8.1. Ressources achetées :**

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

Fournisseurs : ce sont les organismes pouvant faciliter une mobilité, pour obtenir un visa pour les USA....

Critère d'Evaluation : Fiabilité de l'information, rapidité de la prestation, rapport qualité/prix.

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	3,5	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, ....

Audit de CERTIFICATION du 18, 19 et 20 janvier 2010 ;

07 Expériences à l'international	PF	6	La volonté stratégique de la direction générale est d'assurer pour 80% des stagiaires une expérience à l'internationale dans le cadre d'un stage obligatoire en cycle préparatoire puis de favoriser un stage, voire une validation d'un semestre jusqu'à l'obtention d'un double diplôme en cycle Ingénieur. Le processus présenté montre des résultats encourageants; l'indicateur en prépa indique pour la dernière promotion 63 stages ont été réalisés sur 73 sachant que les manquants ont été replanifiés. Les enquêtes de satisfaction étudiant par rapport à l'expérience à l'étranger sont positifs. Les différents moyens de communication sur cette offre sont structurés et performants on peut citer la semaine dédiée à l'international fin novembre avec participation des partenaires et des entreprises multinationales. On peut noter l'embauche depuis septembre 2009 d'une assistante à la "direction de l'international".	7.5.1	Production
07 Expériences à l'international	Note	3	L'EISTI propose à des étrangers d'intégrer le cycle ING; à ce jour 9% de l'effectif, il est visé d'atteindre 12%. Des dispositions probantes d'accueil, d'intégration, sont en place; l'enquête de satisfaction des étudiants en témoigne.	7.5	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....

En 2009-2010 le processus a été formalisé, création et suivi d'indicateurs...

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**

#### **Projet d'AMELIORATION : PLUS D'IMPLICATION DES PROFESSEURS pour l'international.**

#### **A mettre en œuvre : COMMUNICATION ENVERS LES PROFESSEURS (BILANS et SOLLICITATION DES PROFESSEURS (début juillet 2010, ou au cours d'une réunion..))**

Un Nouvel indicateur est mis en place : nombre d'accords d'échanges internationaux (valeur à ce jour 21).

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

Quelles sont les interactions avec les autres processus ? PRO 04 : les programmes\_PRO03 pour les bulletins de notes-PRO 01 stratégie, objectifs pour création de diplômes conjoints et double diplômes.

Par où les données arrivent ?

Où elles vont ? PRO 03 à la scolarité pour valider le semestre

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.

PAR EXEMPLE : Révision des calendriers de l'année académique qui était un frein à l'accueil des étudiants.

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

## REMISE A JOUR DE TOUS LES DOCUMENTS

Les actions nécessaires et projetées ont-elles été menées ou sont-elles prévues ? OUI CELA N4e'st pas de l'initiative du PRO 07

### **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

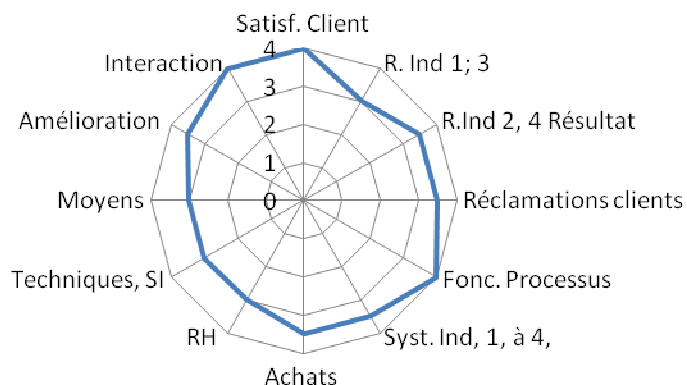
Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
<b><u>Favoriser un peu plus l'implication des professeurs pour l'international. Phase d'informations auprès des profs</u></b>	RRI	Octobre 2010	Prochaine Revue de direction, de processus
Suivi constant du processus et de ses clients	RRI		
Un nouvel indicateur mise en place : : nombre d'accords d'échanges internationaux (valeur à ce jour 21 accords d'échanges internationaux).	RRI	Fin mai 2010	

Commentaires/ décisions prises :

#### **13b. Radar**

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

## Cotation PRO 07, Expériences à l'international, mai 2010



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

RAPPEL /

**Ind. 1** : Taux d'étudiants ayant acquis une expérience à l'étranger par promotion

**Ind. 2**. Satisfaction de l'élève après avoir accompli l'expérience

**Ind. 3** Nombre d'étudiants recrutés d'une année sur l'autre (Accueil étudiants étrangers)

**Ind. 4** Satisfaction (Accueil étudiants étrangers)