

	<p style="text-align: center;"><b>Compte Rendu de Revue de PROCESSUS</b>  <b>N°2</b>  Processus : <b>03</b> Intitulé : <b>De l'admission à la remise du diplôme</b>  Pilote (fonction) : <b>Directeur du site</b></p>	Code : CRRP 03 N°2-0007 V.02
--	---	---------------------------------

Ce compte rendu de Revue de processus finalise les suivis de processus du 18 février 2009 et du 25 mars 2009 (ajouts effectués en bleu).

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

Faire le point sur chacune des actions définies dans la ou les revues précédentes (Etat d'avancement – Difficultés – Résultats - ...)

#### Objectif :

- Evaluer le nombre et la qualité des candidats inscrits
- Evaluer le délai et la fiabilité de l'information diffusée à destination des élèves (emploi du temps, correction de copies).

Des évaluations élèves par questionnaires ont portées sur la stabilité de l'emploi du temps, la visibilité de l'emploi du temps, le délai de remise de notes.

### **2. Satisfaction clients du processus Ecoute client du processus :**

Les clients pour ce processus sont : LES ELEVES

Mesure de la satisfaction client : Comment ?

Un Conseil de la Vie Etudiante a eu lieu le 4 décembre 2008. Des réponses ont été apportées le jour même au questionnement des élèves.

Un questionnaire a été distribué à 100 élèves à la mi-janvier 2009.

Le Questionnaire (Quest.03.01.V02) portait sur

- la perception des étudiants sur la stabilité de l'emploi du temps,
- la visibilité de l'emploi du temps
- le délai de remise de notes.

Les résultats montrent une majorité d'élèves satisfaits sur la stabilité de l'emploi du temps ainsi que sur la visibilité de l'emploi du temps.

Par contre, pour le délai de remise de notes, 69.56 % des élèves sont non satisfaits (voir explications possibles dans le compte rendu de revue de Direction du 29 janvier 2009.)

Exemple de méthodes : Enquête-Questionnaire à mettre en place, à partir de l'écoute client, réclamations, rencontre, réunion, )

### COTATION

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, ..)

Cotation :

1	2	3	4
		X	

- 1 : Résultats mauvais ET méthodes inadéquates
- 2 : Résultats mauvais OU méthodes inadéquates
- 3 : Résultats satisfaisants OU méthodes adéquates
- 4 : Résultats satisfaisants ET méthodes adéquates

Commentaires :

Remarque : Si résultat mauvais et méthode adéquate : cotation 2

### **3. Produits :**

Cette rubrique concerne les « produits » = sorties du processus. Les sorties de ce processus sont : le dossier de candidature renseigné, le compte rendu du conseil de classe effectué, les bulletins de notes remplis et envoyés, et in fine, le diplôme édité et remis.

#### **3.1. Résultats sur produits :**

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

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</b>	<b>Résultat réel</b>
Ind 1 : Nombre de candidats inscrits	Seuil fixé en fonction année n-1 (seuil supérieur ou égal à l'année n-1)	ING 1 : objectif atteint (même niveau que n-1) CPI 1 : augmentation de

		5%
<b>Ind 2</b> : Niveau des candidats inscrits	CPI 1 : pourcentage de mention au bac Objectif : Augmenter le nombre d'élèves ayant mention au bac  ING 1 : niveau des candidats en augmentation	CPI 1 : augmentation de 10% du nombre d'élèves ayant mention au bac  ING 1 : Objectif atteint
<b>Ind 3</b> : Le nombre de diplômés/ nombres d'inscrits initialement à la formation	95% de diplômés obtenus	Objectif atteint
<b>Ind 7</b> : Nombre de diplômés en 3 ans	85% des diplômés ont leur diplôme en 3 ans	Objectif atteint avec amélioration tous les ans

Le nombre de diplômés/ nombres d'inscrits initialement à la formation est un nouvel indicateur qui sera suivi par le pilote du processus. L'analyse de cet indicateur se fera de façon annuelle. Cela permettra de quantifier et suivre les abandons en cours de formation, et les échecs.

Lors d'un prochain RDV, des seuils seront fixés pour chaque indicateur.

#### COTATION :

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

Cotation :

	1	2	3	4
<b>Ind 1</b>			X	
<b>Ind 2</b>			X	
<b>Ind 3</b>			X	

Commentaires :

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

### 3.2. Surveillance et mesure du produit / service

**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. 4</b> : Stabilité emploi	2 semaines entre l'annonce	

du temps	du changement et le changement	Objectif atteint
Ind. 5 : Visibilité emploi du temps	Disponibilité de l'emploi du temps en début de semestre (soit 16 semaines)	Objectif atteint pour l'année universitaire 2008-2009
Ind. 6 : Délai de remise des notes	3 semaines entre l'examen et la remise des notes	Objectif non atteint pour l'instant

Les seuils pour chaque indicateur seront déterminés lors d'un prochain RDV.

Objectif : Evaluer le système de Surveillance /Mesure du produit et savoir si la maîtrise des indicateurs de surveillance et leur mesure fonctionnent efficacement

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

	1	2	3	4
Ind. 4			X	
Ind. 5			X	
Ind. 6		X		

Commentaires :

### 4. Fonctionnement du processus :

Quels sont **les documents** nécessaires au fonctionnement du processus (doc int, ext, enr)?

Les documents nécessaires au fonctionnement du processus sont stocké sur AREL, onglet Navigation libre, Gestion du campus, Sclolarité, Documents.

Date	Titre	Type du document	Nom du fichier déposé
19/12/08	Conseil Vie Etudiante 04-12-08	Autres	Conseil_Vie_Etudiante_04-12-08.pdf
04/12/08	Livret accueil 2008-2009	Autres	Livret_d_accueil_2008-2009.pdf
24/11/08	IAE-MAE1-2007-2008	Autres	IAE-Correspondances_EISTI_MAE1-ING2-2007-
20/11/08	IAE-MAE2 2008-2009	Autres	IAE-MAE2-2008-2009.pdf

19/11/08	ING1-Planning annuel 2008-2009	Autres	ING1-Planning_annuel_2008-2009.pdf
19/11/08	ING2-Planning annuel 2008-2009	Autres	ING2-Planning_annuel_2008-2009.pdf
19/11/08	ING2-Planning spécialisations 2008-2009	Autres	ING2-Planning_annuel_Spécialisations_2008-2009.pdf
15/10/08	Facture_PC_Portable.pdf	Autres	Facture_PC_Portable.pdf
26/09/08	Plan.exe	Autres	Plan.exe
25/09/08	Calendrier universitaire 2008-2009	Autres	Calendrier_universitaire_2008-2009.pdf
25/09/08	CPI-1-Cursus 2008-2009	Autres	CPI-1-Cursus_2008-2009.pdf
25/09/08	CPI-2-Cursus 2008-2009	Autres	CPI-2-Cursus_2008-2009.pdf
25/09/08	CPI-Sport Etude-Cursus 2008-2009	Autres	CPI-Sport_Etude-Cursus_2008-2009.pdf
25/09/08	ING1-ECTS-2008-2009	Autres	ING1-ECTS-2008-2009.pdf
25/09/08	ING2-ECTS-2008-2009	Autres	ING2-ECTS-2008-2009.pdf
25/09/08	ING2-Spécialisations ECTS-2008-2009	Autres	ING2-Spécialisations_ECTS-2008-2009.pdf
25/09/08	ING3-ECTS-2008-2009	Autres	ING3-ECTS-2008-2009.pdf
19/02/09	ING1-Relevé de notes S1	Autres	ING1-Relevé_de_notes_S1.pdf
19/02/09	ING2-PAU_S3_Relevé_de_notes_2008-2009.pdf	Autres	ING2-PAU_S3_Relevé_de_notes_2008-2009.pdf
18/02/09	ING2-Relevé de notes S3	Autres	ING2-Relevé_de_notes_S3.pdf
10/02/09	InfoMécatronique-Contenu	Autres	InfoMécatronique-Contenu.pdf
10/02/09	InfoMécatronique-Planning	Autres	InfoMécatronique-Planning.pdf
06/02/09	Procédure Demandes ponctuelles Associations	Autres	smbprn.00000854_Microsoft_Word_-_Procédure-Demandes_ponctuelles_Associations.doc.pdf
05/02/09	CPI-1-Groupes	Autres	CPI-1-Groupes.xls
20/01/09	IAE-MAE2 planning 2008-2009	Autres	IAE-MAE2_planning_2008-2009.pdf
20/01/09	Concours Ethique	Autres	Concours_Ethique.pdf
07/01/09	ING1-Groupe Cergy	Autres	ING1-Groupes.xls
07/01/09	ING2-Groupe Cergy	Autres	ING2-Groupes.xls
07/01/09	ING3-Groupe Cergy	Autres	ING3-Groupes.xls
07/01/09	CPI-2-Groupes	Autres	CPI-2-Groupes.xls

Ces documents sont revus tous les ans.

### 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	

Commentaires :

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

### **5. 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

<b>Indicateurs</b>	<b>existence</b>	<b>mise en œuvre</b>	<b>pertinence</b>	<b>facilité d'alimentation</b>	<b>définition du seuil</b>	<b>communication</b>
Ind. 1 : Nombre de candidats inscrits	oui	rapidement	oui	oui	oui	Presse Spécialisée et comptes rendus
Ind. 2 : Niveau des candidats inscrits	oui	rapidement	oui	oui	oui	Presse spécialisée et comptes rendus
Ind. 3 : Le nombre de diplômés/ nombres d'inscrits initialement à la formation	oui	rapidement	oui	oui	oui	Presse spécialisée et comptes rendus
Ind. 4 : Stabilité emploi du temps	oui	oui	oui	oui	oui	Comptes rendus
Ind. 5 ; Visibilité emploi du temps	oui	oui	oui	oui	oui	Comptes rendus
Ind. 6 : Délai de remise des notes	oui	oui	oui	oui	oui	Comptes rendus
Ind. 7 : Nombre de diplômés en 3 ans	oui	oui	oui	oui	oui	oui

**COTATION :**

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,...

Cotation :

	1	2	3	4
Ind 1			X	
Ind 2			X	
Ind 3			X	
Ind. 4			X	
Ind. 5			X	
Ind. 6			X	

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

Commentaires :

## **6. Ressources :**

**6.1. Ressources achetées** : (peut aussi être le recrutement des élèves, du personnel)

Est-ce qu'il est pertinent que le Processus intègre l'**activité** « **achat** » pour certaines de ses ressources ?

INTRODUIRE L'ACTIVITE ACHAT EST PEU PERTINENT POUR L'INSTANT

Comment **évaluer les fournisseurs** (le système d'évaluation, sélection, réévaluation des fournisseurs) ?SANS OBJET

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

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

Commentaires : Pas de cotation car le processus n'intègre pas la partie 'Achat' au sens strict.

**Il existe des procédures de recrutements des élèves (voir le livret d'accueil).**

## 6.2. Autres Ressources :

Est-ce que la mise à disposition des ressources est adaptée pour le bon fonctionnement du Processus en terme de :

- ressources humaines
- techniques,
- système d'information, logiciel
- moyens financiers, budget

En ce qui concerne les Ressources Humaines, depuis 2005, il y a eu quelques redéfinitions de poste en interne et des recrutements.

En ce qui concerne les logiciels :

- AREL est installé et stable
- Pour gérer la scolarité ; Gscol est en train d'être abandonné au profit de CHARLEMAGNE.

### **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, .... )

Cotation :

	1	2	3	3,5	4
RH					X
Techniques, SI,				X	
moyens			X		

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

#### Commentaires :

RH : 4 car il y a eu une redéfinition et une restructuration de poste réussies.

## 7. Audits :

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

- écarts
- points forts,
- points faibles
- recommandations,

IL N'Y A PAS EU D'AUDIT INTERNE POUR CE PROCESSUS.

## **8. Dynamique d'amélioration :**

### **8.1. Actions d'amélioration validées**

Qu'en est-il de la dynamique d'amélioration du Processus à partir :

- Plans d'action d'amélioration
- des fiches Action corrective /Action préventive suite à audit ou revues de Processus ou autres... (FICHES A METRE EN PLACE)
- sous l'aspect : nombre d'actions menées, clôturées, efficaces,...

Il y a eu une mise en place des évaluations par questionnaire. Il faudra dans l'avenir pouvoir traiter l'analyse des questionnaires par informatiques.

Il y a eu une écoute active des élèves lors du Conseil de la Vie Etudiante (voir compte rendu sur AREL).

Une nouvelle procédure a été formalisée par écrit, elle se nomme Procédure Demande Ponctuelle association, et se trouve sur AREL, Navigation libre, gestion du campus, scolarité, Documents :

### **8.2. Projet d'amélioration**

Développer l'utilisation de l'outil informatique pour le traitement des questionnaires, type logiciel libre.

COTATION :

Cette rubrique est destinée à évaluer la dynamique du Processus à partir :

- des améliorations effectuées
- des fiches Action corrective /Action préventive 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 :

## **9. Interactions du Processus :**

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Ce processus est en interaction

- avec le processus 03 : Evolution et suivi de la communication (02) ;
- avec le processus 04 : Evolution et suivi des programmes des classes préparatoires et du cycle ingénieur (04)
- gestion de la scolarité sur le plan technique (05C)

Sous quelles formes ont lieu ces interactions ?

Une carte d'interaction a été construite et a été validée par le pilote de processus.

### COTATION

Cette rubrique est destinée à évaluer l'ensemble des interactions

Cotation :

	1	2	3	4
			X	

Commentaires :

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

### 10. 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.

PAS DE CHANGEMENT MAJEURS SUR CE PROCESUS

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

SANS OBJET.

Les actions nécessaires et projetées ont-elles été menées ou sont-elles prévues ?

SANS OBJET

### 11. Données de sorties SYNTHESE

#### b. Plan d'actions :

Préciser les besoins en ressources éventuels identifiés pour mener les actions.

Ce plan d'action doit recouvrir des actions d'amélioration

- sur le produit du processus
- sur le processus

**COMMENTAIRES ET DECISIONS PRISES :**

Le pilote de ce processus a mis en place une écoute des élèves (Conseil vie Etudiante ou questionnaires).

Les indicateurs de suivi et de résultats sont présents, ils sont pertinents par rapport aux objectifs du processus.

**PLAN D’ACTION SYNTHETIQUE :**

Suite au questionnaire peut-on mettre en place des fiches d’amélioration ?  
Fixer des seuils pour les indicateurs.

Diffusion : tout le personnel

**c. Radar :**

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

**Cotation radar processus 03, le 25 mars 2009 (SP pour surveillance Processus)**

