



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1



**Pilote du processus** : Houcine Senoussi

**Lieu de consultation du document** : AREL

**Date de la réunion**: 22/06/2011

**Auteur**: Stéphanie Guérin

**Participants**:

Nom	présent	Nom	présent
Houcine Senoussi	O		
Stéphanie Guérin	O		

**Destinataires**:

Nom	Pour	Nom	Pour
Houcine Senoussi	A		
Stéphanie Guérin	A		
Laurence Lamoulié	I		

**Pour** :

A	I	D	
Action	Information	Diffusion	



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

## 1 - OBJECTIF DU DOCUMENT

L'objectif du document consiste à revoir l'ensemble des éléments composant le processus. Cette révision permettra de déceler les failles et de s'améliorer.

## 2 - REVUE DU PROCESSUS

### 2.1 Avancement des actions de la revue précédente

Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Faire la synthèse des évaluations des enseignants	Directeurs de site	Décembre 2010	Fait
Informatisation des questionnaires	Directeur site	Décembre 2010	Fait

### 2.2 Révision de la cartographie du processus

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

Oui

Sur quelle partie porte cette amélioration ?

Il est nécessaire d'intégrer la notion de stage dans le parcours de l'étudiant (et donc des relations avec les entreprises). Il serait intéressant de faire une révision intégrale du contenu du processus.

L'enchaînement des tâches est-il fluide?

Oui

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).*



**REVUE DE PROCESSUS :  
PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

**AMDEC Points sensibles processus**

Produit		Processus	Existant					Actions			Résultats			
Non-conformités potentielles	Effet de la non-conformité	Causes	Plan de surveillance	Notes			C	Responsible	Délai	Mesures prises	Notes			C'
				D	O	G					D'	O'	G'	
Niveau de diplômes transmis insuffisant	Dévalorisation du diplôme	Examens trop faciles, programmes non approfondis	Fréquence des entreprises à recruter des EISTIENS	5	1	10	50							
Nombre d'enseignants insuffisant	Difficulté à effectuer le programme	Maladie, démissions	Emploi du temps	1	1	10	10	HSE		Recrutement de vacataires				
Etudiants non préparés en entrant à l'EISTI	Echec de l'étudiant	Recrutement trop peu sélectif	Conseils de classes	1	1	10	10	HSE		Entretien de motivation				

Après avoir renseigné le tableau ci-dessous la criticité sera calculée. Pour toute criticité supérieure à 100, un plan d'action préventif sera mené.

**Calcul de la criticité : La criticité = D x O x G**

*D : capacité de détection (note de 1 très bonne détection à 10 détection très insuffisante)*

*O : probabilité d'apparition (note de 1 occurrence très faible à 10 occurrence forte)*

*G : gravité noté de 1 très faible gravité à 10 très forte gravité.*

### 2.3 Interactions du Processus

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Ce processus interagit avec le processus 02 pour la prospection, le processus 07 pour les expériences à l'internationale, le processus 04 pour les programmes dispensés aux étudiants, le processus 05C pour les moyens informatiques mis à disposition aux étudiants, le processus 06 pour les chercheurs qui enseignent et les opportunités de stage en laboratoire.

- Quels sont les éléments d'entrée (processus, exigences client, documents...) et d'où proviennent-ils ?



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

Le besoin de recruter des élèves provient de la stratégie d'entreprise (PRO 01) et nécessite également des dossiers de candidature afin de sélectionner les candidats.

- Quels sont les éléments de sortie (processus, satisfaction client, documents...) et où sont-ils transmis ?

Les éléments de sortie sont les étudiants diplômés et satisfaits de leur parcours à l'EISTI

La finalité du processus a-t-elle évoluée?

Non

## 2.4 Les clients du processus

### 2.4.1 Satisfaction clients du processus

Avez-vous identifié l'ensemble des clients externes et internes pour votre processus?

Oui

Si oui qui sont-ils ?

Les clients internes sont les pilotes des processus concernés. Les clients externes sont les étudiants et les entreprises.

Avez-vous déterminé leurs exigences ? Ces exigences ont-elles évolué depuis la dernière revue de processus?

Les étudiants veulent de la visibilité au niveau de leur emploi du temps, le moins de variabilité possible de leur emploi du temps et la remise des notes le plus tôt possible. Ce sont les mêmes exigences que précédemment.

*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, ..)*

Exigences	1	2	3	4
Visibilité				X
Variabilité				X
Remise notes		X		

Pour la COTATION:

1: Résultats mauvais ET méthodes inadéquates



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

- 2: Résultat mauvais ET méthode adéquate
- 3: Résultats satisfaisants ET méthodes inadéquates
- 4: Résultats satisfaisants ET méthodes adéquates

Commentaires :

Il sera nécessaire de définir un plan d'action lors de la revue de Direction concernant le délai de remise de notes.

### **2.4.2 Les réclamations client**

Y-a-t-il eu des réclamations client ?

Comme mentionné précédemment, les élèves sont mécontents du délai de remise des notes.

Comment ont-elles été traitées ?

Les élèves informent le Directeur de Site par mail ou par entretien oral. Le Directeur de Site discute avec l'étudiant et sollicite ensuite les professeurs concernant l'avancement de la correction des copies.

Des actions préventives ont-elles été mise en place ?

Pas encore

Cotation

*Cette rubrique est destinée à évaluer le traitement des réclamations client*  
*Cotation.*

	1	2	3	4
		X		

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Il sera nécessaire de définir un plan d'action lors de la revue de Direction concernant le délai de remise de notes.

## **2.5 Indicateurs de performance et de surveillance du processus**

### **2.5.1 Revue des indicateurs**



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
 CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

Quels sont les indicateurs définis pour le processus ?

Indicateurs	Ancien objectifs à atteindre
Ind. 1 : Candidats CPGE Cergy/Pau	1800
Candidats CPI-S Cergy	500
Candidats CPI-STI Cergy	100
Ind. 2. Niveau des candidats inscrits au niveau BAC	70% CPI-S ont une mention  100% CPI-STI ont une mention  -0.5 par rapport à la note minimum suite au résultat du concours CPGE
Ind. 3. Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ing 1	95% de diplômes obtenus
Ind.4. Stabilité emploi du temps (CERGY)	Cergy : 2 semaines entre l'annonce du changement et le changement
Ind. 4 bis : stabilité emploi du temps (PAU)	PAU : 1 semaine entre l'annonce du changement et le changement
Ind. 5 : Visibilité emploi du temps CERGY	Visibilité sur 3, 8 et 16 semaines (16 semaines : squelette de l'emploi du temps)
Ind. 5 bis : Visibilité emploi du temps PAU	PAU : Disponibilité de l'emploi du temps sur 2 semaines
Ind. 6 : délai de remise de notes (CERGY)	3 semaines entre l'examen et la remise de notes
Ind. 6 bis : Délai de remise de notes (PAU)	CPI : 2 semaines pour 80%; Ing : 1 semaine avant cession de rattrapage pour 80%
Ind. 7. Nombre de diplômés en 3 ans	85% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans
Ind.8. Nombre d'inscrits/nombre d'admis par concours CPGE	25%
Ind.9. Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis par l'EISTI	CERGY ET PAU : 40%
Ind.10. Nombre d'élèves de STI inscrits à l'EISTI /nombres d'élèves admis par l'EISTI	CERGY ET PAU : 50%
Ind.11. Pourcentage des élèves STI qui réussissent le cycle PREPA en 2 ans	50%
Ind.12. pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%



**REVUE DE PROCESSUS :  
PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

La poursuite de l'objectif de performance aide-t-elle le processus à s'améliorer ?

Oui

Indiquez dans le tableau suivant le seuil fixé ainsi que les résultats obtenus par rapport au seuil fixé pour chaque indicateur?

Les résultats ne sont pas encore prêts mais seront analysés lors de la revue de Direction.

Indicateur défini par rapport au produit du processus	Seuil fixé	Résultat réel

Cotation

Analyse et cotation de chaque indicateur

	1	2	3	4
Ind n°				
Ind n°				
Ind n°				

Pour la COTATION :

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

Commentaires:

### **2.5.2 Pertinence des indicateurs**

Evaluation non pas des résultats de l'indicateur mais de

- l'existence,
- la mise en œuvre,
- la pertinence,
- la facilité d'alimentation,
- la définition du seuil,
- la communication aux intéressés



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

<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	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 2. Niveau des candidats inscrits au niveau BAC	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 3. Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ing 1	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.4. Stabilité emploi du temps (CERGY)	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 4 bis : stabilité emploi du temps (PAU)	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 5 : Visibilité emploi du temps CERGY	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 5 bis : Visibilité emploi du temps PAU	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 6 : délai de remise de notes (CERGY)	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 6 bis : Délai de remise de notes (PAU)	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 7. Nombre de diplômés en 3 ans	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.8. Nombre d'inscrits/nombre d'admis par concours CPGE	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.9. Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis par l'EISTI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

Ind.10. Nombre d'élèves de STI inscrits à l'EISTI /nombres d'élèves admis par l'EISTI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.11. Pourcentage des élèves STI qui réussissent le cycle PREPA en 2 ans	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.12. pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux 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,...*

	1	2	3	4
Ind n°1			X	
Ind n°2			X	
Ind n°3			X	
Ind n°4			X	
Ind n°5			X	
Ind n°6			X	
Ind n°7			X	
Ind n°8			X	
Ind n°9			X	
Ind n°10			X	
Ind n°11			X	
Ind n°12			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :



**REVUE DE PROCESSUS :  
PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

## 2.6 Gestion documentaire du processus

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

Les documents du processus sont : les dossiers de candidatures, les dossiers d'inscription, les questionnaires de satisfaction, la liste des élèves pouvant être diplômés, la liste officielle des diplômés

Sont-ils toujours en adéquation avec l'existant et les exigences ?

Oui mais ils seront également revues lors de la révision complète du logigramme.

Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

### 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

	1	2	3	4
			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

## 2.7 Ressources

### 2.7.1 Les fournisseurs

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

Les fournisseurs sont évalués annuellement dans un tableau selon des critères spécifiques au besoin.

Cotation si le Processus intègre l'activité « achat » pour certaines de ses ressources



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

*Cette rubrique est destinée à évaluer le système d'évaluation, sélection, réévaluation des fournisseurs*

	1	2	3	4
			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Il serait cependant intéressant d'évaluer le fournisseur de fournitures bureautiques.

### **2.7.2 Ressources humaines et matérielles**

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

- ressources humaines ? Oui
- techniques ? Oui
- système d'information, logiciel ? Pas totalement (logiciel de gestion de la scolarité)
- moyens financiers, budget ? Oui

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	4
RH			X	
Techniques, SI,		X		
Budget			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Logiciel de gestion de la scolarité à améliorer

### **2.8 Audits :**

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



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

- écarts
- points forts,
- points sensibles ou points d'amélioration
- recommandation
- Note : Comparer la note de synthèse d'un candidat donné lors de l'entretien par rapport à ses résultats de premier semestre

Les données sont disponibles, un indicateur pourra être créé lors de la prochaine revue de Direction.

## **2.9 Dynamique d'amélioration**

### **2.9.1 Actions d'amélioration validées**

La dynamique d'amélioration est-elle améliorable ?

- Plans d'action d'amélioration

La dynamique d'amélioration est efficace et adéquat (quantité/qualité) par rapport aux impératifs de la vie quotidienne.

Cotation : (de l'ensemble du paragraphe 10)

*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,...*

	1	2	3	4
Dynamique			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

### **2.9.2 Projet d'amélioration**

Les actions à mener sont :

- Créer la procédure de recrutement des professeurs permanents



**REVUE DE PROCESSUS :  
PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°2\_V°1

- Réviser le logigramme du processus en intégrant la notion de stage et relation avec les entreprises
- Trouver un plan d'action concernant la réclamation du délai de remise des notes

## 2.10 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 vont se produire ?

RAS

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

RAS

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

RAS

## 3 - DONNEES DE SORTIES SYNTHESE

### 3.1 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

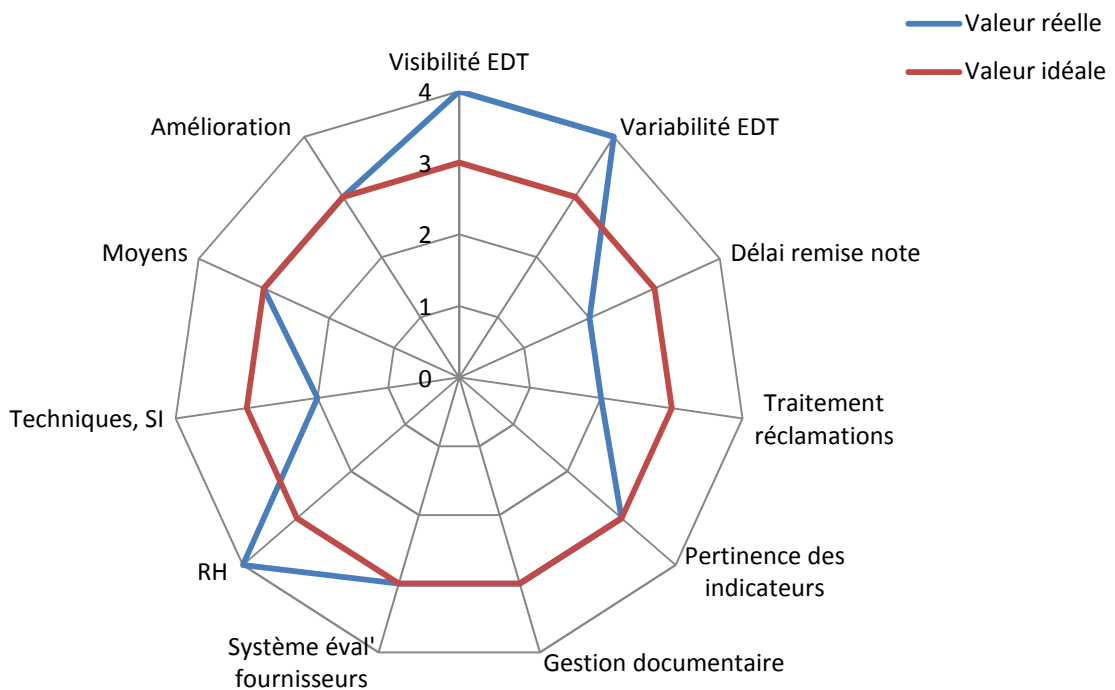
Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Créer la procédure de recrutement des professeurs permanents	SG - HSE	Juillet 2011	A faire
Réviser le logigramme du processus en intégrant la notion de stage et relation avec les entreprises	HSE – LL – SG	Septembre 2011	Réunion à programmer pour fin juillet 2011
Trouver un plan d'action concernant la réclamation du délai de remise des notes	HSE	Septembre 2011	Problème à soumettre lors de la revue de Direction le 28 juin 2011

Commentaires/ décisions prises :

### 3.2 Radar

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

#### Cotation PRO 03 CERGY, de l'admission à la remise du diplôme



## 4 - PROCHAINE REUNION

Réunion le 28/06/2011