



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1



Pilote du processus : Houcine Senoussi et Laurence Lamoulie

Lieu de consultation du document : AREL

Date de la réunion: 22/01/2014

Auteur: Houcine Senoussi

Participants:

Nom	présent	Nom	présent
Houcine Senoussi	A		
Nicole Caulier	A		
Christine Rudolf	A		
Stéphanie Guérin	A		

Destinataires:

Nom	Pour	Nom	Pour
Houcine Senoussi			
Nicole Caulier			
Christine Rudolf			
Stéphanie Guérin			

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°6_Cergy_V1

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
Finalisation des procédures	Responsable qualité – Directeurs de site	Juin 2012	Fait
Définition du dernier indicateur	Responsable qualité – Directeurs de site	Juin 2012	Fait
Analyser les causes des échecs sur les 5 dernières années	Directeurs de site	Septembre 2012	Fait
Formaliser les missions attendues par un tuteur de stage	Responsable qualité – Responsable Relation Entreprises	Septembre 2012	Annulé
Définir la méthode mathématique pour comparer la note du dossier du candidat avec sa moyenne du premier semestre	Directeurs de site – Professeur mathématique	Septembre 2012	Annulé (admission par concours)

2.2 Révision de la cartographie du processus

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

- *Mettre à jour la partie Emploi du temps (fonction).*
- *Remplacer l'intitulé "Suivi des stages" par "Gestion des Stages".*
- *Remplacer l'intitulé "Suivi des étudiants" par "Gestion des étudiants".*



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

Sur quelle partie porte cette amélioration ?

- Réponse donnée directement au point précédent.

L'enchaînement des tâches est-il fluide?

- OUI

Quels sont les points sensibles du processus ?

- *Activité Sélection /recrutement.*
- *Activité Validation semestre/année.*

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'international, 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.
- Ces interactions seront indiquées dans le logigramme.

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

- *Ces éléments sont clairement indiqués dans le logigramme.*

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

- *Les bulletins, les diplômes, les courriers, les conventions de stage, les enquêtes et les fiches d'évaluation.*

La finalité du processus a-t-elle évoluée?

- *Non. Il s'agit toujours de recruter les étudiants et les suivre de leur arrivée jusqu'à leur départ.*



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

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 ?

- *Elèves, parents, entreprises.*

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

- *Oui, nous avons déterminé leurs exigences. Ces dernières n'ont pas changé. Il s'agit toujours de :*

- 1. Une formation de qualité (exigence principale et commune à tous les acteurs).*
- 2. Une organisation efficace (cette exigence concerne essentiellement 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, ..)

Exigences	1	2	3	4
Remise notes		x		
<i>Satisfaction stage/entreprise</i>				x
<i>Statistiques stage/étudiants</i>				x
<i>Suivi par les profs</i>				x
<i>Bibliothèque</i>				x

Pour la COTATION:

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

Commentaires : *S'agissant de la remise des notes, la revue de processus a eu lieu avant le moment (Début février) où nous pouvons évaluer les objectifs pour l'année universitaire 2013/14.*



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

Donc lorsque nous affirmons que les résultats ne sont pas satisfaisants nous parlons de ceux de l'année 2012/13.

2.4.2 Les réclamations client

Y-a-t-il eu des réclamations client ?

- *Mineures à l'exception d'une seule qui était majeure: la plainte d'une entreprise concernant le comportement d'une étudiante.*

Comment ont-elles été traitées ?

- *Ecoute entreprise (entretien téléphonique), convocation élève, intervention tuteur.*

Des actions préventives ont elles été mises en place ?

- *Rappels des règles (lors des réunions annuelles de présentation des stages).*
- *Rappels en particulier de l'importance de l'avis de l'entreprise (recueilli dans la fiche d'évaluation) dans l'évaluation du stage.*

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 :

2.5 Indicateurs de performance et de surveillance du processus

2.5.1 Revue des indicateurs

Quels sont les indicateurs définis pour le processus ?

Indicateurs PRO 03	Objectifs à atteindre	Commentaire
Ind. 1 : Niveau des candidats inscrits au niveau BAC et CPGE	70% CPI-S ont une mention Rang moyen et rang du dernier candidat admis des concours CCP	



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

	et avenir : être dans les 50% (année test) rang du dernier Avenir : 3000	<i>Non</i> <i>A revoir</i>
Ind. 2 : Délai de remise de notes	Cergy et Pau : Les notes arrivent au plus tard le mardi d'avant la semaine de rattrapage / la semaine du jury	<i>A maintenir</i>
Ind. 3 : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée (Cergy)	25% 20%	
Ind. 4 : Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an	
Ind. 5 : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information) (Cergy)	80% des élèves la trouvent utile	
Ind. 6 : Création de la bibliothèque (Pau)	A voir	
Ind. 7 : suivi des étudiants	75% de satisfait ou très satisfait sur les élèves qui ont eu recours à un professeur	
Ind 8 : suivi des stages	100% des stages sont en adéquation avec leur convention	<i>A reformuler</i>
	90% d'étudiants satisfaits ou très satisfaits globalement de leur stage	<i>A reformuler</i>
	90% d'entreprises évaluent que le profil d'un élève de l'EISTI est adapté ou très adapté	<i>A reformuler</i>
Ind. 9 : Nombre de diplômés en 3 ans	80% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans	x
Ind. 10 : Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ING 1	95% de diplômes obtenus	x
Ind. 11 : pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%	x

2.5.2 Pertinence des indicateurs

Evaluation non pas des résultats de l'indicateur mais de

- l'existence,
- la mise en œuvre,



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

- la pertinence,
- la facilité d'alimentation,
- la définition du seuil,
- la communication aux intéressés

Indicateurs	mise en œuvre	Existence pertinence	facilité d'alimentation	définition du seuil	communication
Ind. 1 : Niveau des candidats inscrits au niveau BAC et CPGE	0	0	0	0	0
Ind. 2 : Délai de remise de notes	0	0	0	0	0
Ind. 3 : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée (Cergy)	0	0	0	0	0
Ind. 4 : Nombre de références à la bibliothèque	0	N	0	0	0
Ind. 5 : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information) (Cergy)	0	0	0	0	0
Ind. 6 : Création de la bibliothèque (Pau)					
Ind. 7 : suivi des étudiants	0	0	0	0	0
Ind 8 : suivi des stages	0	0	0	0	0
Ind. 9 : Nombre de diplômés en 3 ans	0	0	0	0	0
Ind. 10 : Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ING 1	0	0	0	0	0
Ind. 11 : pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	0	0	0	0	0



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

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

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Modification des indicateurs :

Indicateurs PRO 03	Objectifs à atteindre
<i>Nombre de références bibliothèque</i>	<i>Pertinence faible</i>

2.6 Gestion documentaire du processus

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

- *Livret d'accueil, diplômes, suppléments au diplôme, dossier d'inscription, dossier de candidature, plaquettes, fiches jury, relevé de notes, bulletins, dossier examen.*



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

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

- *Non*

Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

- *Livret d'accueil à mettre à jour.*
- *Procédure stage à ajuster en fonction de la nouvelle organisation.*
- *Procédures suivi étudiant à mettre à jour.*
- *Modifier procédure Bibliothèque.*

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 :

- *Réflexion pour définir une procédure pour l'archivage des rapports de stages.*

2.7 Ressources

2.7.1 Les fournisseurs

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

- *Critères : Prix, qualité du service, références (dans le cas d'un fournisseur qui nous démarche, c'est le cas par exemple des sociétés de nettoyage), délais de livraison, relation clients.*

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

	1	2	3	4
			x	



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

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 ?
- 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	4
RH				X
Techniques, SI,	X			
Budget				X

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

- *En attente de Logiciel scolarité.*

2.8 Audits :

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

- points forts
 - 2013 : En 2013 évolutions porteuses au niveau des moyens de recrutement: CPGE sortie de la banque de note et CPI concours AVENIR
 - 2013 : Malgré une conjoncture plus tendue, l'EISTI tient toujours son objectif phare de la politique: 100% des étudiants ont un emploi à la sortie de l'école.



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

- 2013 : Il faut saluer le travail d'analyse des causes des abandons à mettre en relation avec l'évolution des moyens de recrutements. En fait il s'agit d'une certaine façon de l'analyse de certains "non-conforme service"...
- **points sensibles ou points d'amélioration**
 - 2013 : Les délais de remise des notes restent à faire progresser étant donné les attentes exprimées par les étudiants. Ce point est pris en compte, intéressant de voir les effets lors de l'audit de suivi.
 - 2013 : Bibliothèque : baisse de la fréquentation des explications existent. L'indicateur afférent est donc à revoir "25%/45%". → **Fait**
 - 2013 : Les stages sont des composantes importantes des cursus ING2 et ING3. Les modalités de maîtrise des stages existent, cependant il n'y a pas de réels dispositifs de surveillance associés: c'est dommage !!! **(PS)**
- **note :**
 - 2013 : Intéressant sur PAU ; la création d'un outil intelligent (Stratus) de réalisation automatique des plannings (par contrainte). En phase de test.
 - 2013 : L'identification du rang du dernier admis semble d'autant plus judicieux avec la mise en place des nouvelles modalités de recrutement par concours CPGE.

Actions :

2.9 Dynamique d'amélioration

2.9.1 Actions d'amélioration validées

La dynamique d'amélioration est-elle améliorée ?

- **Plans d'action d'amélioration : Les actions nécessaires ont été mises en place (stage et remise des notes notamment).**

Cotation :

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



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

Réf doc :
CRRP_PRO03_N°6_Cergy_V1

Commentaires :

2.9.2 *Projet d'amélioration*

Les actions à mener sont :

- Définir un budget pour les vacataires au Directeur Général en début d'année scolaire
- Faire un rappel aux professeurs sur leur présence à l'EISTI
- Revoir le cycle d'informations par rapport aux absences des professeurs avec le service planification

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 ?

- Direction par intérim du campus de Pau
- Embauche d'une nouvelle collaboratrice au service Scolarité de Pau

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

- Aucun, changements parfaitement maîtrisés

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

- Non

3 - DONNEES DE SORTIES SYNTHESE

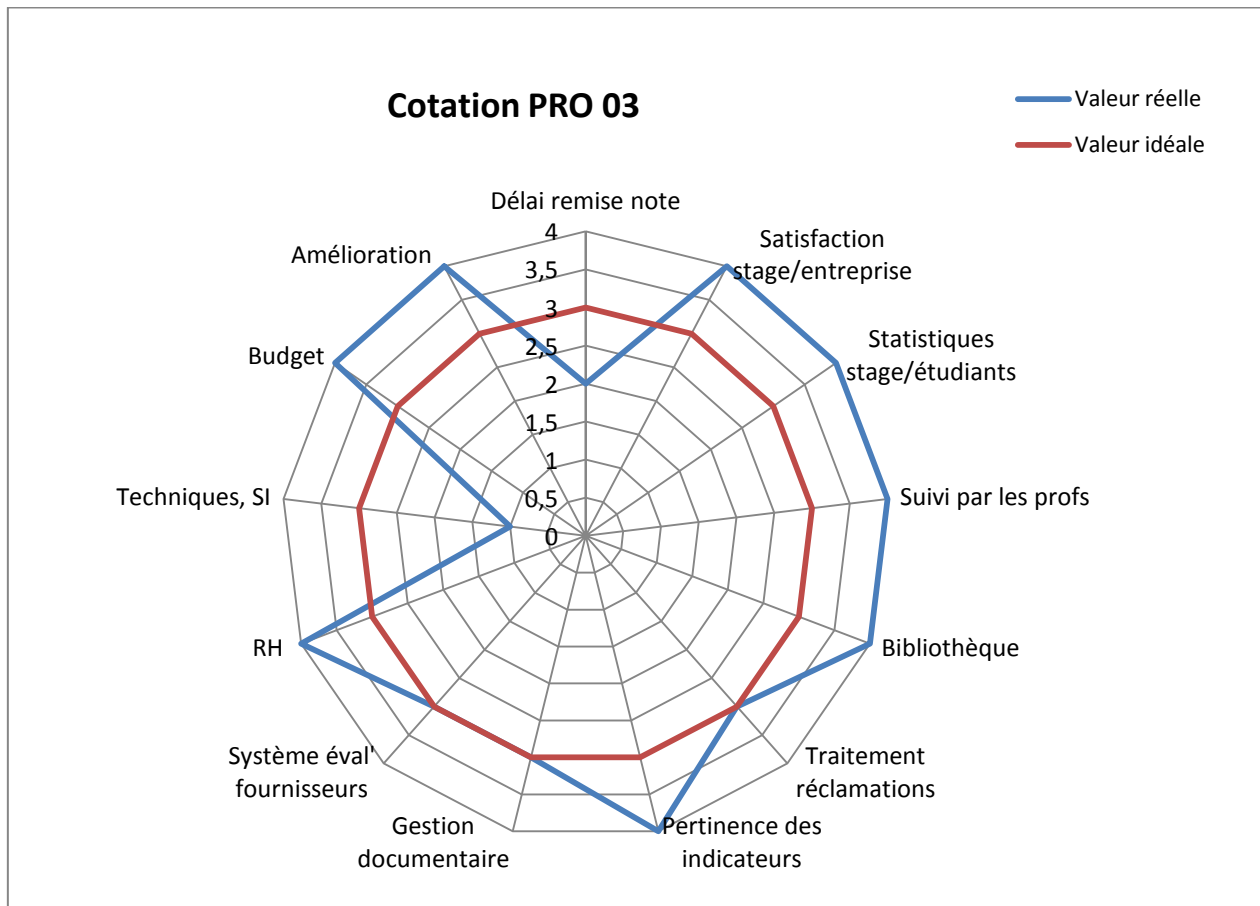
3.1 Plan d'actions synthétiques

Ce plan d'action doit recouvrir des actions d'amélioration sur le service ou le processus

Action(s)	Pilote	Echéance
Mettre à jour la document qualité PRO 03	SG	Février 2014
Mettre à jour le tableau fournisseurs et les enregistrements	HSE	Février 2014

3.2 Radar

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



4 - PROCHAINE REUNION

Réunion courant mai juin 2014