



REVUE DE PROCESSUS :
**PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1



Pilote du processus : Hervé de Milleville

Lieu de consultation du document : AREL

Date de la réunion: 27/08/2012

Auteur: Stéphanie Guérin

Participants:

Nom	présent	Nom	présent
Hervé de Milleville	O		
Stéphanie Guérin	O		

Destinataires:

Nom	Pour	Nom	Pour
Houcine Senoussi	A		
Stéphanie Guérin	A		

Pour :

A	I	D	
Action	Information	Diffusion	



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_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

La dernière revue de processus a été faite par la précédente responsable qualité et le suivi des actions n'a pas été indiqué dans le plan d'action général. Cependant un état de certaines actions est possible.

Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Informatisation des outils (enquêtes)	IG - SG	Octobre 2010	Fait
Impliquer plus étroitement le Cercle des Anciens	HDM	juillet 2010	-
Intégration dans AREL de nouvelles fiches d'évaluation	HDM	Octobre 2010	Fait
Impliquer les étudiants dans le processus d'apprentissage	Georges Adamczewski		Annulé

2.2 Révision de la cartographie du processus

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

Oui les logigrammes seront modifiés

Sur quelle partie porte cette amélioration ?

L'objectif consiste à fusionner le processus 04 et 05B afin d'alléger le SMQ et de disposer de processus de taille similaire.

L'enchaînement des tâches est-il fluide?

Oui

Quels sont les points sensibles du processus ?



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

*Ce paragraphe n'a pas été revu lors de cette réunion, cependant les notes ont été réévaluées.
(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 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'	
Risque après montage d'une formation de ne pas trouver les RH nécessaires au déploiement de l'enseignement				1	3	8	24			On trouve des vacataires				
Risque d'absence prolongée d'un prof ; recherche d'un remplaçant				1	2	5	10			Plusieurs professeurs compétents pour une même matière				
Défaillance informatique				1	5	5	25			Sauvegarde				

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 = DxOxG

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 03 pour les relations avec la scolarité tout au long du parcours de l'élève, la répartition des cours entre professeurs et les divers bilans au cours du cursus ; le processus 07 pour les informations des programmes en anglais afin d'internaliser le campus ; le processus 01 pour améliorer et faire évoluer en continue les programmes afin qu'ils soient en adéquation avec les besoins du marchés.



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N° 4_V° 1

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

Processus refonte d'un programme :

- Politique et Stratégie de développement de l'EISTI,
- Avis du Conseil Scientifique et technique,
- Besoin du marché,
- Pôle de compétitivité,
- Analyse de l'existant dans les autres écoles (benchmark),
- Exigences CTI le cas échéant

Processus d'amélioration continue :

- Politique et Stratégie de développement de l'EISTI,
- Avis du Conseil Scientifique et technique,
- Besoin du marché,
- Pôle de compétitivité,
- Analyse de l'existant dans les autres écoles (benchmark),
- Résultats questionnaires de satisfaction

Processus de réalisation de la prestation :

- Politique et Stratégie de développement de l'EISTI,
- Avis du Conseil Scientifique et technique,
- Besoin du marché,
- Pôle de compétitivité,
- Analyse de l'existant dans les autres écoles (benchmark),
- Résultats questionnaires de satisfaction

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

Processus refonte d'un programme :

- Eléments nécessaire à la conception d'un programme
- Le SI d'AREL mis à jour
- Le CR du séminaire
- Des programmes prêts à être enseignés

Processus d'amélioration continue :

- Notification d'amélioration par département
- Le CR du séminaire
- Le SI d'AREL mis à jour
- Des programmes prêts à être enseignés



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

Processus de réalisation de la prestation :

- Le SI d'AREL mis à jour
- Les fiches d'évaluation des modules
- Les notes et appréciations de chaque étudiant

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 professeurs et la Direction. Les clients externes sont les étudiants, et la CTI.

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

Les professeurs veulent des programmes détaillés et en adéquation avec le marché.

La Direction souhaite un programme conforme au marché et correctement organisé pour être enseigné.

Les étudiants souhaitent un cours clair, facile à assimiler et ayant une valeur ajoutée dans leurs connaissances.

La CTI veut un programme permettant de former des ingénieurs compétents, à dimension internationale et permettant un aboutissement professionnel.

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
CTI				X
Etudiant			X	

En cours de réhabilitation CTI

Pour la COTATION:

1: Résultats mauvais ET méthodes inadéquates

2: Résultat mauvais ET méthode adéquate



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

- 3: Résultats satisfaisants ET méthodes inadéquates
4: Résultats satisfaisants ET méthodes adéquates

Commentaires :

Cette année, l'enquête de satisfaction par module a été revue et transmise via un outil Limesurvey. Peu de retours ont été faits. Les enquêtes seront sur AREL afin de recouper les résultats avec d'autres données (absences...).

2.4.2 Les réclamations client

Y-a-t-il eu des réclamations client ?

Non

Comment ont-elles été traitées ?

Les réclamations « mineures » des étudiants se font au Directeur des Etudes par mail ou par entretien oral. Le Directeur des Etudes discute avec l'étudiant et définit si possible une action adaptée à la demande/au problème.

Les réclamations sont aussi suivies en conseil de classe

Une fiche d'avis client doit être rédigée pour chaque litige important d'un étudiant ou d'un groupe d'étudiants.

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	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

La méthode d'évaluation de la satisfaction des étudiants était parfaite. L'outil de cette année est adéquat mais le taux de réponse peut être faible. A voir.



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

2.5 Indicateurs de performance et de surveillance du processus

2.5.1 Revue des indicateurs

Quels sont les indicateurs définis pour le processus ?

Voici les indicateurs actuellement utilisés :

Indicateurs PRO 03	Objectifs à atteindre
Ind. 1 : Notes obtenues par les élèves	CPI1: 11 CPI2: 11 ING1: 11.5 ING2: 12.5 (par parcours) ING3: 13.5 (par options)
Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie	100% à la remise des diplômes
Ind. 3. Evolution des carrières des diplômés	- Tous les 4 ans, définir un pourcentage de changements de postes - 90% d'anciens sont devenus chefs de projet ou équivalent, après 2 ans de sortie de l'EISTI
Ind. 4. L'outil logiciel AREL : syllabus mis à jour chaque année	100%
Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)	90%
Ind. 6 : Absence des élèves	3% en CPI, et moins de 15% en cycle ingénieur
Ind. 7 : Retard sur les travaux, remise des travaux	Moins de 5% de travaux à plus d'un jour de retard
Ind. 8 : % de ressources visités au moins 1 fois par chaque élève concerné par ces documents	100% parmi les ressources existantes en incluant les nouveautés : scénarii, QCM et FAQ
Ind. 9. Satisfaction des élèves	Avoir 2 ou plus de moyenne pour l'ensemble des questions fermées.

2.5.2 Pertinence des indicateurs

Evaluation non pas des résultats de l'indicateur mais de

- l'existence,
- la mise en œuvre,
- la pertinence,



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

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

Indicateurs	existence	mise en œuvre	pertinence	facilité d'alimentation	définition du seuil	communication
Ind. 1 : Notes obtenues par les élèves	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 2. Taux de placement des étudiants en sortie	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 3. Evolution des carrières des diplômés	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI
Ind. 4. L'outil logiciel AREL : syllabus mis à jour chaque année	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 5. Sur AREL, existence des activités réalisées (TP; TD, cours)	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 6 : Absence des élèves	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 7 : Retard sur les travaux, remise des travaux	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 8 : % de ressources visités au moins 1 fois par chaque élève concerné par ces documents	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 9. Satisfaction des élèves	OUI	OUI	OUI	NON	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,...



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

	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	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

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 documents bilan par département, le CR du séminaire, le document du Directeur Général pour la refonte d'un programme, les CR des revues des éléments du programme, le retour de la CTI.

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

Oui

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



REVUE DE PROCESSUS :
**PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

Commentaires :

2.7 Ressources

2.7.1 Les fournisseurs

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

-

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

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 ? Oui
- techniques ? Oui
- système d'information, logiciel ? Oui
- 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	



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

2.8 Audits :

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

- points forts
 - 2012 : Des actions d'améliorations pertinentes sont menées par le pilote du processus. Taux de Syllabus, enregistrement des absences...
La mise en place avec le cercle des anciens d'enquêtes sur les évolutions professionnelles des anciens étudiants (sur les 5 années qui suivent leurs sorties de l'école) est très bien ciblée. L'ouverture aux anciens élèves de l'accès à l'e-Learning est aussi à signaler.
A noter: excellente évolution en ce qui concerne la traçabilité des enregistrements relatifs à la conception des nouveaux parcours. (Données d'entrées, de sorties, vérifications et validations)
- points sensibles ou points d'amélioration
 - 2012 : L'e-Learning se développe; appropriation par les enseignants. Il serait intéressant de communiquer en retour sur les statistiques d'utilisation pour valorisation du dispositif.

2.9 Dynamique d'amélioration

2.9.1 Actions d'amélioration validées

La dynamique d'amélioration est-elle améliorée ?

- Plans d'action d'amélioration

La dynamique d'amélioration permet de suivre et de résoudre un certain nombre de points liés aux activités du processus.

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



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 04 EVOLUTION ET SUIVI DES
PROGRAMMES DES CLASSES
PREPARATOIRES ET DU CYCLE INGENIEUR**

Réf doc :
CRRP_PRO04_N°4_V°1

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

2.9.2 Projet d'amélioration

Les actions à mener sont :

- Formation d'une commission de professeurs pour réfléchir et donc mieux comprendre le rapport des étudiants à l'apprentissage
- Compléter le circuit d'intégration d'un nouveau collaborateur en y intégrant la création des comptes AREL

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 ?

Une assistante a intégré le service. Le logiciel AREL est en constante évolution (amélioration)

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

Les processus ont donc été complétés pour y intégrer certaines missions de l'assistante. L'évolution d'AREL permet de préciser que dorénavant les fiches d'évaluation des modules sont sur AREL

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

Voir 2.9.2

3 - DONNEES DE SORTIES SYNTHESE

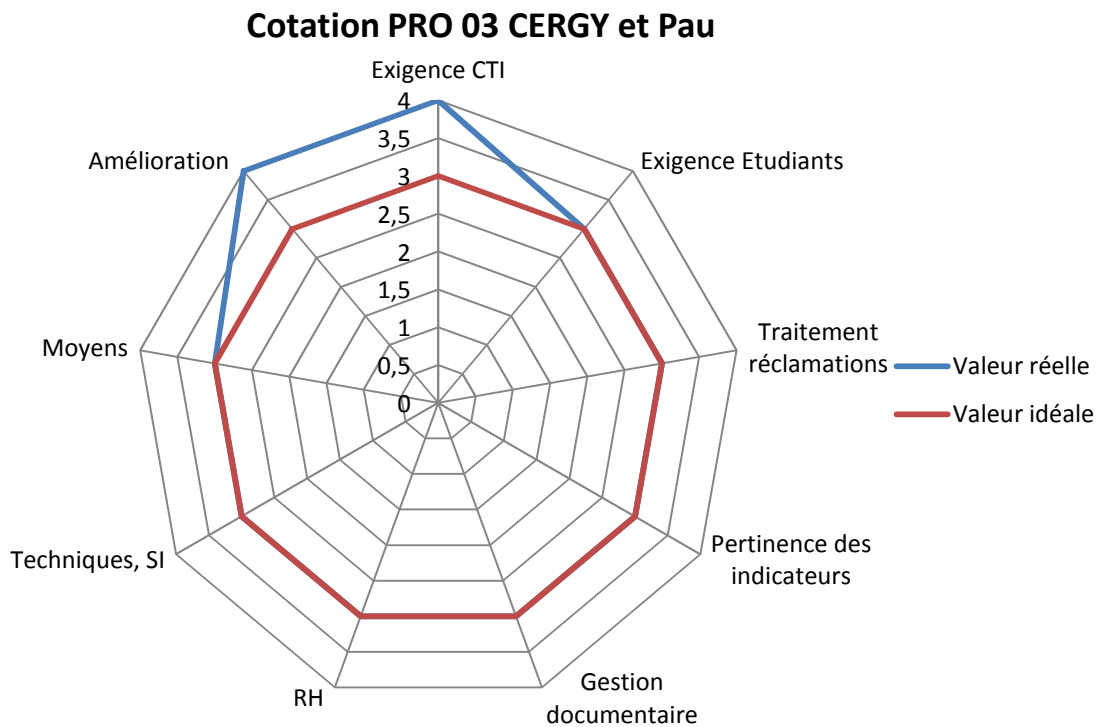
3.1 Plan d'actions synthétiques

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

Action(s)	Pilote	Echéance
Compléter le circuit d'intégration d'un nouveau collaborateur en y intégrant la création des comptes AREL	SG – DRO – HSE – SBO	juin-13
Formation d'une commission de professeurs pour réfléchir et donc mieux comprendre le rapport des étudiants à l'apprentissage	Directeur des études	juin-13

3.2 Radar

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



4 - PROCHAINE REUNION

Réunion le