



REVUE DE PROCESSUS :
PRO 06 INFO

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_V°1



Pilote du processus : Hubert Kadima

Lieu de consultation du document : site EISTI Qualité

Date de la réunion: 13/09/2011

Auteur: Stéphanie Guérin

Participants:

Nom	présent	Nom	présent
Hubert Kadima	O		
Stéphanie Guérin	O		

Destinataires:

Nom	Pour	Nom	Pour
Hubert Kadima	A		
Stéphanie Guérin	A		

Pour :

A	I	D	
Action	Information	Diffusion	



REVUE DE PROCESSUS : PRO 06 INFO

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_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
Déroulement du processus dans son ensemble	Directeur Recherche Informatique	Décembre 2010	Processus pouvant montrer un projet dans son ensemble

2.2 Révision de la cartographie du processus

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

Le processus est toujours en adéquation avec les pratiques de la Recherche Informatique

Sur quelle partie porte cette amélioration ?

-

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).

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'	
Projet de recherche avorté	Argent investi considéré en fond perdu	Départ du doctorant	Suivi des projets	4	1	10	40							



REVUE DE PROCESSUS : PRO 06 INFO

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_V°1

Projet de recherche non validé	Argent investi considéré en fond perdu Impact sur la réputation du chercheur encadrant	Manque de suivi d'un doctorant	Revue récurrente de l'adéquation de l'individu par rapport à ses travaux	1	1	10	10										
--------------------------------	---	--------------------------------	--	---	---	----	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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 ?

PRO 03 de l'admission à la remise des diplômes

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

Les éléments d'entrée sont la politique de l'EISTI, les axes de recherche, les partenariats...

- Quelles sont les éléments de sortie (processus, satisfaction client, documents....) et où sont-elles transmises ?

Les projets de recherche réalisés, les contrats, les publications, les logiciels libres

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



REVUE DE PROCESSUS : PRO 06 INFO

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_V°1

Si oui qui sont-ils ?

Clients internes : les enseignants

Clients externes : les industriels

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

Clients internes : connaissance des évolutions dans la recherche liées à leur domaine de compétence

Clients externes : innovations technologiques

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
Connaissances			X	
Innovations			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 :

Aucune méthode de collecte d'informations sur la satisfaction ou non des clients. Les clients internes choisissent de participer aux conférences internes et les partenariats avec les industriels attestent de la confiance des clients externes.

2.4.2 Les réclamations client

Y-a-t-il eu des réclamations client ?

aucune

Comment ont-elles été traitées ?

-



REVUE DE PROCESSUS : **PRO 06 INFO**

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_V°1

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

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 ?

- Recherche académique
- Recherche partenariale
- Valorisation et transfert
- Lien formation – recherche
- Rayonnement – attractivité
- Stratégie et gouvernance

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

Non, il s'agit principalement d'indicateurs de surveillance où il est difficile d'influer

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

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

Cotation



REVUE DE PROCESSUS : PRO 06 INFO

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_V°1

Analyse et cotation de chaque indicateur

	1	2	3	4
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

Indicateurs	existence	mise en œuvre	pertinence	facilité d'alimentation	définition du seuil	communication
Recherche académique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Recherche partenariale	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non
Valorisation et transfert	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non
Lien formation – recherche	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Rayonnement – attractivité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Stratégie et gouvernance	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 06 INFO

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_V°1

	1	2	3	4
Indicateurs	X			

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Les indicateurs sont à revoir rapidement.

2.6 Gestion documentaire du processus

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

Les documents du processus sont le compte rendu d'analyse du projet, les comptes rendus par semestre, les comptes rendus tous les 2 ans, les publications, les rapports des projets de recherche.

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

non

Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

Le compte rendu d'analyse du projet est en fait un cumul de plusieurs documents. En aucun cas un document en fait la synthèse. Il est donc préférable d'indiquer l'ensemble des documents qui sont utilisés dans l'analyse du projet.

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) ?

NC

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 :

Non applicable

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 06 INFO

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_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,)

- Note
 - 1- Le processus récent n'a pas encore eu l'occasion de dérouler un cycle complet, depuis l'étude d'opportunité en passant par la planification, les revues de projets....
 - ➔ Le processus a fait un cycle complet et dispose des éléments pour montrer le cycle complet d'un projet de recherche
- points forts,
 - 1- Bien que le processus soit récent le pilote du processus dispose déjà sur 2009 d'un certain nombre d'indicateurs "au vert" on peut citer: le nombre de publication, le nombre de thèse en cours. Il est intéressant de montrer que ce processus est important dans le cadre des pôles de compétitive par exemple et des relations avec le ministère.
- points sensibles ou points d'amélioration
 - 1- Le processus gagnerait à préciser les éléments d'entrée particulièrement les axes stratégiques de développement, les projets d'entreprise, ceux apportés par les "Doctorants"
 - ➔ Les axes de recherches ont été ajoutés dans le processus

2.9 Dynamique d'amélioration

2.9.1 Actions d'amélioration validées

La dynamique d'amélioration du est-elle améliorable ?

- Plans d'action d'amélioration

RAS

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,...*



REVUE DE PROCESSUS : *PRO 06 INFO*

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_V°1

	1	2	3	4
			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

2.9.2 *Projet d'amélioration*

Les actions à mener suite à cette revue sont :

- Modifier la procédure de gestion des publications
- Faire valider les indicateurs par la Direction Générale

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 ?

Depuis la rentrée de 2011/2012, une validation de la soumission des conférences auxquels souhaitent participer les chercheurs. Ce contrôle permet de pouvoir suivre les frais des conférences.

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

Aucun

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

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



REVUE DE PROCESSUS : PRO 06 INFO

Réf doc :
CRRP_PRO06Info_N°2_V°1

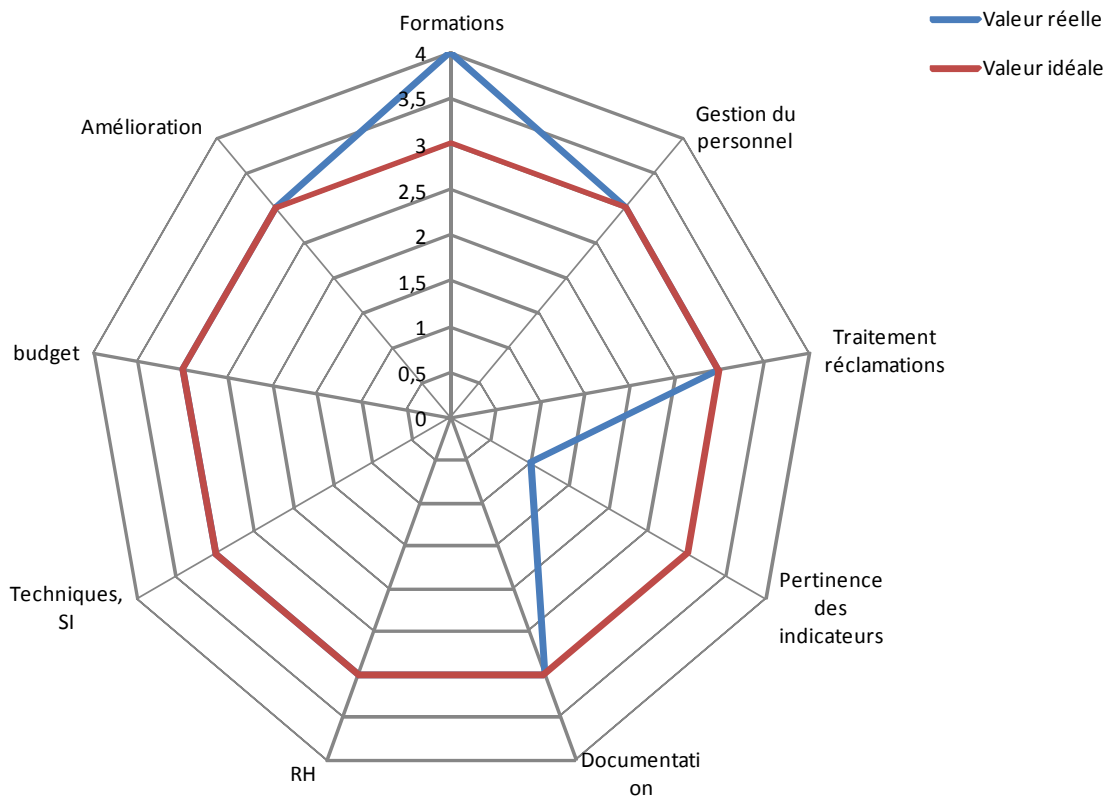
Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Modifier la procédure de gestion des publications	SG	Octobre 2011	A faire
Modifier et faire valider les indicateurs par la Direction Générale	SG – HK	Octobre 2011	A faire

Commentaires/ décisions prises :

3.2 Radar

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

Cotation PRO 06, Valorisation de la Recherche à l'EISTI



4 - PROCHAINE REUNION

Réunion : à définir