	<h2 style="margin: 0;">Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°08</h2>	Code : CRRP 08 N°1-0019 V.02
Partie du SMQ sur lequel porte la revue de processus : Processus : 08 Intitulé : Gestion des ressources humaines		
Lieu de la revue de processus : EISTI CERGY		
Date de la revue de processus : 3 juin 2010 de 10h à 11h20		
Personnes présentes : Sandrine Bœuf Responsable Ressources Humaines, et pilote du processus 08 Isabelle Gapillout : Responsable qualité à CERGY		

1. Revue des actions de la revue précédente

C'est la première revue de processus pour ce processus créé en septembre 2009.

2. Révision de la Cartographie du processus

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

Sur quelle partie porte cette amélioration ? sans objet

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 processus : (N° du processus et nom)														
Produit		Processus	Existant				Actions			Résultats				
Non-conformités potentielles	Effet de la non-conformité	Causes	Plan de surveillance	Notes			C	Responsable	Délai	Mesures prises	Notes			C R
				D	O	G					D'	O'	G'	
risque juridique – des intervenants non couverts par un contrat être couverts par un contrat de travail	Risque juridique,	Pas assez de formalisation	veiller à ce que tous les enseignants vacataires interviennent dans un cadre juridique déterminé : Tous ceux qui ne peuvent pas facturer directement (pas de statut	5	0	10								

			d'auto entrepreneur), doivent être couvert par un contrat de travail											
Qu'un contrôle de l'URSSAF se passe mal	pénalités	Non respect de la législation sociale		2	1	3					Veille juridique			

Pour une criticité $C=D \times O \times G$ supérieure à 100, prévoir un plan d'action.

Calcul de la criticité : La criticité = $D \times O \times G$

avec D = capacité de détection (note de 1 très bonne détection à 10 détection très insuffisante)
avec O = probabilité d'apparition ou occurrence (note de 1 occurrence très faible à 10 occurrence forte)
avec G= gravité noté de 1 très faible gravité à 10 très forte gravité.

3. Satisfaction clients du processus Ecoute client du processus :

Les clients du processus est le personnel de l'EISTI CERGY, PAU et les directions.

PAS d'enquêtes menées à ce jour (processus support)

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 SANS OBJET pour ce processus.

1	2	3	4

Pour la COTATION:

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

Remarque : Si résultat mauvais et méthode adéquate : cotation 2

Commentaires :

4 Produits :

Cette rubrique concerne les « produits » = sorties du processus. Les sorties de ce processus sont :
Paye, déclaration mensuelle et trimestrielle de cotisation sociale ; Besoin en formation du personnel de l'EISTI ; Les plans de formation prévisionnel (en projet) ; les évaluations de la formation.

4.1. Résultats sur produits :

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

Ind. 1: Nombres d'entretiens réalisés (date à préciser) par rapport au nombre total à réaliser dans l'année.

Ind.2 : Nombre de personnes qui souhaitent une formation.

Ind. 4 : Evaluation de la formation : pourcentage de formations utiles

Quels sont pour chaque indicateur le seuil fixé ?

Quels sont les résultats obtenus par rapport au seuil fixé ?

Indicateur défini par rapport au produit du processus	Seuil fixé (cible 2009-2010)	Résultat réel
Ind. 1: Nombres d'entretiens réalisés (date à préciser) par rapport au nombre total à réaliser dans l'année	100% sur l'année	23 sur 35 soit 65,7 % pour le personnel administratif, hors CDD, salariés en alternance, période d'essai. Entretiens terminés non écrits pour enseignants. (Valeur décembre 2009) Les entretiens annuels ont lieu de fin août à fin octobre
Ind.2 : Nombre de personnes qui souhaitent une formation.		100 % de réponses. 17/22 soit 77,23 % ont exprimé un besoin en terme de formation (un départ prévu prochainement) valeur décembre 2009.
Ind. 4 : Evaluation de la formation : pourcentage de formations utiles	100% utile	

Pour la COTATION :

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

Cotation :

	1	2,5	3	4
Ind n°1		X		
Ind n°2				X
Ind n°4				

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

Commentaire s:

Processus qui ne fonctionne que depuis la rentrée 2010, certains indicateurs n'ont pas encore pu être alimentés.

4.2. Surveillance et mesure du produit / service

Récapitulatif du système de surveillance et de mesure du processus :

Ind.3 : Les différents types de besoin en formation du personnel EISTI

Quels sont les indicateurs définis par rapport à la surveillance du produit/service et à sa mesure ?

Indicateur surveillance produit	Seuil fixé (cible 2009-2010)	Résultat réel
Ind.3 : Les différents types de besoin en formation du personnel EISTI	Cf doc	

Réflexion sur le produit non conforme :

(sa nature, les risques associés. Faire l'AMDEC produit ; voir procédure 01.06 Maîtrise PNC/AC/AP) : Annexer le tableau AMDEC produit à ce compte rendu.

Un produit non conforme pour ce processus : c'est une fiche d'évaluation non renseignée, ou une formation inadaptée (jamais arrivé)

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

AMDEC du produit :														
Produit			Prévu existant				Actions				Résultats			
Type de défaillance	Causes possibles	Effet sur l'utilisateur (le client)	Essai de validation ; test pratiqué	Notes			C	Responsable	Délai	Mesures prises	Notes			C' R
				D	O	G					D'	O'	G'	
Risque que les entretiens ne soient pas tous formalisés dans les temps (fiche évaluation)	Manque de temps	On ne peut pas évaluer		1	2	5		RRH	Septembre 2010	Information auprès de les Directeurs de sites				
Fiche d'évaluation mal renseignées	Manque de temps pour les	L'évaluation n'est pas exhaustive		1	2	5		RRH		Information auprès des Directeurs de sites				

	remplir , oublis													
--	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Calcul de la criticité : La criticité = DxOxG

avec D = capacité de détection (note de 1 très bonne détection à 10 détection très insuffisante)

avec O = probabilité d'apparition ou occurrence (note de 1 occurrence très faible à 10 occurrence forte)

avec G= gravité noté de 1 très faible gravité à 10 très forte gravité

Pour la 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 –PAS DE COTATION POUR L'INSTANT SUR CE PROCESSUS TOUT RECENT.

	1	2	3	4
Ind.n°3				

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

Commentaires :

5. Les réclamations client

Qu'est ce qu'une réclamation client pour ce processus ?

Y-a-t-il eut des réclamations client ?

Comment ont-elles été traitées ?

SANS OBJET

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

1: Mauvais ; 2: Insuffisant ; 3: Satisfaisant ;

4: Très satisfaisant

Commentaires :

6. Fonctionnement du processus :

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

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

Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

Les documents (procédures) sont-ils déposés sur nautilus ?

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	

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

Commentaires :

7. 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

Indicateurs	existence	mise en œuvre	pertinence	facilité d'alimentation	définition du seuil	communication
Ind. 1: Nombre d'entretiens réalisés (date à préciser) par rapport au nombre total à réaliser dans l'année.	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.2 : Nombre de personnes qui souhaitent une formation.	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.3 : Les différents types de besoin en formation du personnel EISTI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 4 :	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI

Evaluation de la formation : pourcentage de formations utiles						
---	--	--	--	--	--	--

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,...

RAPPEL :

Ind. 1: Nombres d'entretiens réalisés (date à préciser) par rapport au nombre total à réaliser dans l'année.

Ind.2 : Nombre de personnes qui souhaitent une formation.

Ind.3 : Les différents types de besoin en formation du personnel EISTI

Ind. 4 : Evaluation de la formation : pourcentage de formations utiles

	1	2	3	4
Ind n°1			X	
Ind n°2			X	
Ind n°3			X	
Ind. n°4			X	

Cotation:

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

Commentaires :

8. Ressources :

8.1. Ressources achetées :

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

PAS DE RESSOURCE ACHATEES POUR CE PROCESSUS

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 : SANS OBJET

	1	2	3	4

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

Commentaires :

8.2. Autres Ressources :

Est-ce que la mise à disposition des ressources est adaptées 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	2,5	3	3,5	4
RH		X				
Techniques, SI, moyens			X			

Cotation

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

Commentaires :

Pour l'année 2010, cotation de 2 pour les RH car une assistante est en congé maladie et maternité pour 6 mois de l'année 2010.

Pour les SI, logiciel en cours de paramétrage, d'où la cotation de 2,5/

Moyens : SANS OBJET pour ce processus.

9. Audits :

Que donnent comme résultats les précédents audits conduits sur le Processus?

(Audits internes, ou autres,)

08 Gestion des Ressources Humaines	PS	2	Le processus ne permet pas d'identifier et d'accéder de façon exhaustive pour la population des professeurs aux enregistrements relatifs aux formations "initiale, continue" aux "savoir-faire et savoir-être". Il n'y a pas de risque avéré dans la mesure où ces éléments sont quelques parts présents à différents endroits dans l'organisation. La mise à jour de l'enregistrement concernant le savoir-faire et savoir-être est à compléter des "Parutions".	6.2	EN COURS Management
08 Gestion des Ressources Humaines	PF	4	On peut observer la mise en place depuis fin 2009 d'une responsable RH, cette fonction jusqu'alors était tenue par le DG. Cet investissement démontre l'importance accordée à cette fonction essentielle pour un organisme de formation. Depuis cette prise de fonction un travail important relatif à la normalisation de la contractualisation avec les "Intervenants" a été accompli.	5.1	Management

08 Gestion des Ressources Humaines	Note	2	Les entretiens individuels sont à réaliser pour le personnel administratif, c'est sur ces entretiens qu'est prévu d'être tracé la vérification des compétences acquises. Ce point n'a pu être observé, pas encore une année d'antériorité sur le sujet à présenter. Ce point sera à contrôler à l'audit prochain. Pour les professeurs des entretiens sont aussi réalisés sans trace formelle; cela n'est pas prévu dans le processus et la finalité de ces entretiens semble différente. Pas d'identification de besoin en développement de compétence face à des professeurs "expert sur leur matière», recrutés comme tel sur diplôme et qui développent leurs expertises, avec des contributions en recherche, en produisant des "parutions".	6.2	Management
01 Pilotage de l'ESTI et Amélioration continue	PS	1	Les responsabilités et autorités, sont soit partiellement définies ou sont distribuées au niveau de certains processus et au niveau des contrats de travail. L'exhaustivité des responsabilités et autorités est à vérifier, voire à compléter; le cas échéant à créer.	5.5.1	EN COURS Management

10. Dynamique d'amélioration

10.1. Actions d'amélioration validées

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

Plans d'action d'amélioration
des fiches d'amélioration suite à audit ou revues de Processus ou autres...sous l'aspect :
nombre d'actions clôturées, efficaces....

COTATION : (de l'ensemble du paragraphe 8)

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,...

Cotation :

	1	2	3	3,5	4
			X		

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

Commentaires :

10.2. Projet d'amélioration

Mise en place d'un plan de formation, clarifier le rôle de l'OPCA et les relations avec cet organisme (échéance final mai 2011)

11. Interactions du Processus :

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?
Par où les données arrivent ? PRO 01 stratégies

Où elles vont ? les données sont communiquées en interne à tous le personnel

Quelles sont les processus concernés par ces interactions ?

Sous quelles formes ont lieu ces interactions ?

COTATION

Cette rubrique est destinée à évaluer l'ensemble des interactions

	1	2	3	4
			X	

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

Commentaire :

12. 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.

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

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

13. Données de sorties SYNTHESE

13.a 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

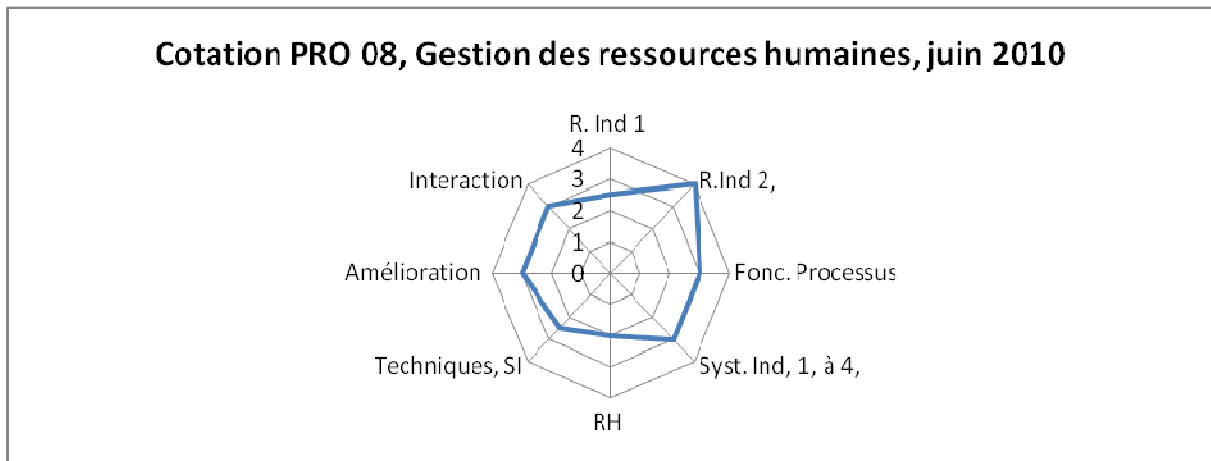
Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Plan de formation à finir de mettre en place	RRH	Décembre 2010-fin mai 2011	
Fiches de poste à finir de finaliser	RRH	Décembre 2010	
Clarifier le rôle de l'OPCA	RRH	Fin mai 2011	

Commentaires/ décisions prises :

13b. Radar

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

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



Les items suivants n'ont pas été cotés :

- Satisfaction clients
- Réclamation client
- Ressources achetées

RAPPEL :

Ind. 1: Nombres d'entretiens réalisés (date à préciser) par rapport au nombre total à réaliser dans l'année.

Ind.2 : Nombre de personnes qui souhaitent une formation.

Ind.3 : Les différents types de besoin en formation du personnel EISTI

Ind. 4 : Evaluation de la formation : pourcentage de formations utiles