



REVUE DE PROCESSUS :
**PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1



Pilote du processus : Directeur de l'entrepreneuriat

Lieu de consultation du document : site EISTI Qualité

Date de la réunion: 07/12/2010

Auteur: Stéphanie Guérin

Participants:

Nom	présent	Nom	présent
Guy Doriot	O		
Martial Dubois	O		
Stéphanie Guérin	O		

Destinataires:

Nom	Pour	Nom	Pour
Guy Doriot	I		
Martial Dubois	I		
Stéphanie Guérin	I		

Pour :

A	I	D	
Action	Information	Diffusion	



REVUE DE PROCESSUS :
**PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

1 - OBJECTIF DU DOCUMENT

L'objectif du document est de revoir le processus et l'ensemble des éléments qui lui sont liés afin d'en améliorer leur pertinence et leur efficacité. Cela se traduit généralement par une correction des dysfonctionnements et/ou des incohérences, une optimisation du processus et de ses éléments, ainsi qu'une suppression de toute documentation inutile.

2 - REVUE DU PROCESSUS

2.1 Revue des actions de la revue précédente

Pas de revue précédente

2.2 Révision de la Cartographie du processus

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

Oui le logigramme a été revu

Sur quelle partie porte cette amélioration ?

Le contenu du processus ne correspondait pas entièrement à l'activité. Une révision de la liste des enregistrements était nécessaire afin de pouvoir compléter le tableau de gestion des enregistrements.

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'	

Ce n'était pas à l'ordre du jour de la réunion



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

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 = $D \times O \times G$

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 Produits

Cette rubrique concerne les « produits » = sorties du processus.

Les sorties de ce processus sont :

- Un nombre d'ECTS validés pour chaque élève
- Des projets d'entreprises virtuelles terminés
- Des élèves accompagnés dans leur démarche

2.3.1 Résultats sur produits

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

Ce processus étant un accompagnement, les élèves sont libres de concrétiser leur projet et le succès ne dépend pas de la qualité de l'enseignement. On ne peut donc pas mettre d'indicateurs de performances.

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

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

	1	2	3	4
Ind n°				
Ind n°				



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

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:

Néant

2.3.2 Surveillance et mesure du produit / service

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

Ces indicateurs seront proposés lors de la revue de Direction de Janvier 2011 afin d'être validés par le Directeur Général

Indic 1 : Pourcentage de contenus (d'objets, livrables) réalisés à la date prévue (seuil ?)

Indic 2 : Nombre d'entreprises créées par les étudiants ayant suivi le processus d'accompagnement

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

Indicateur surveillance produit	Seuil fixé	Résultat réel

Indicateurs à valider avant application

Réflexion sur le produit non conforme :

(sa nature, les risques associés: 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 du produit										
Produit			Existant			Actions			Résultats	
Type de	Causes	Effet sur	Essai de	Notes	C	Respon sable	Délai	Mesure s prises	Notes	C'



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

défaillance	possibles	l'utilisateur (le client)	validation ; test pratiqué	D O G			D' O' G'		

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.

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.

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

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Indicateurs à valider avant évaluation

2.4 Pertinence des indicateurs

Evaluation non pas des résultats de l'indicateur mais de

- l'existence,
- la mise en œuvre,



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

- 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

Indicateurs à valider avant évaluation

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°				
Ind n°				
Ind. n°				

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Indicateurs à valider avant évaluation

2.5 Satisfaction clients du processus

2.5.1 Ecoute client du processus

Quels sont les clients de ce processus ?

- Les élèves



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

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, ..)

1	2	3	4

Pour la COTATION:

1: Résultats mauvais ET méthodes inadéquates

2: Résultats mauvais OU méthodes inadéquates ; résultat mauvais ET méthode adéquate

3: Résultats satisfaisants OU méthodes adéquates

4: Résultats satisfaisants ET méthodes adéquates

Commentaires :

La jeunesse du processus ne nous permet pas d'évaluer ce point. Un questionnaire de satisfaction a été prévu au plan d'action.

2.5.2 Les réclamations client

Y-a-t-il eu des réclamations client ? Non

Comment ont-elles été traitées ? Néant

Des actions préventives ont-elles été mise en place ?

Néant

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 :

Néant



2.6 Fonctionnement du processus

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

Documents :

- ISO 10 006 : management de projet
- RG Aéro 000-40 : management de programme
- MIL Standard 881 A
- Pourquoi et comment construire un Business Plan ? Quelques conseils pour le PFE
- Le pôle C.Q.F.D.
- Cours de management de projet
- Cours de management d'entreprise
- Etude de cas (TNP projet, Médiaform)
- Plan de projet de création d'entreprise

Enregistrements :

- Liste des livrables et des tâches du projet de création
- Cahier des charges fonctionnel
- Liste des livrables et des tâches du projet de création (V1, V2, V3...)
- Rapport du groupe
- Relevé des deux notes

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

Non, le processus était en ébauche de rédaction

Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

Une mise à jour de l'existant lors de la revue a été nécessaire

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 :



Documents et enregistrements complets

2.7 Ressources

2.7.1 Ressources achetées

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

Pas de 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 :

Néant

2.7.2 Autres Ressources

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
--	---	---	---	---



**REVUE DE PROCESSUS :
PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

RH			X	
Techniques, SI, moyens		X		
			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Besoin d'un système pour sauvegarder les données autres que sur les ordinateurs personnels afin de limiter les risques de perte d'informations.

2.8 Audits :

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

- écarts
- points forts,
- points sensibles ou points d'amélioration
- recommandation

Pas d'audit précédent → début du processus

2.9 Dynamique d'amélioration

2.9.1 Actions d'amélioration validées

La dynamique d'amélioration du Processus à partir est-elle améliorable ?

- Plans d'action d'amélioration

Surveiller que le processus est complet

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 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

	1	2	3	3,5	4
					X

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Processus solide

2.9.2 Projet d'amélioration

- Une codification des documents est nécessaire pour identifier les enregistrements
- Bâtir un questionnaire de satisfaction afin de pouvoir mesurer le taux de satisfaction et d'ajouter un indicateur de performance

2.10 Interactions du Processus

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

- Quelles sont les éléments d'entrée (processus, exigences client, documents...) et d'où proviennent-elles ?
 - Stratégie de l'école (PRO 01)
 - Observation des tendances socio- économiques
 - Exigences légales et réglementaires des entreprises
 - Données provenant des partenaires
 - Retour données provenant des partenaires
 - Retour d'expérience d'anciens élèves
- Quelles sont les éléments de sortie (processus, satisfaction client, documents...) et où sont-elles transmises ?
 - Enregistrements
 - Nombre d'ECTS validés (PRO 03)
 - Elèves satisfaits

Cotation

Cette rubrique est destinée à évaluer l'ensemble des interactions

	1	2	3	4
				X



REVUE DE PROCESSUS :
**PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT**

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

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

Commentaire :

Néant

2.11 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 ?

Non

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

Néant

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

Néant

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*

Voir plan d'action général et compte-rendu de réunion

3.2 Radar

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

Indicateurs à valider avant évaluation



REVUE DE PROCESSUS :
PRO 09 : ACCOMPAGNEMENT A
L'ENTREPRENEURIAT

Réf doc :
CRRP_PRO09_N°1_V°1

4 - PROCHAINE REUNION

Réunion le JJ/MM/AAAA