



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1



**Pilote du processus** : Responsable administrative

**Lieu de consultation du document** : site EISTI Qualité

**Date de la réunion**: 17/12/2010

**Auteur**: Stéphanie Guérin

**Participants**:

| Nom                 | présent | Nom | présent |
|---------------------|---------|-----|---------|
| Marie-Pierre Piguet | O       |     |         |
| Stéphanie Guérin    | O       |     |         |
|                     |         |     |         |
|                     |         |     |         |

**Destinataires**:

| Nom                 | Pour | Nom | Pour |
|---------------------|------|-----|------|
| Marie-Pierre Piguet | I    |     |      |
| Stéphanie Guérin    | I    |     |      |
|                     |      |     |      |
|                     |      |     |      |

**Pour** :

| A      | I           | D         |  |
|--------|-------------|-----------|--|
| Action | Information | Diffusion |  |



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_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 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_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 = 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 Produits

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

Les sorties de ce processus sont :

- Une infrastructure des locaux gérée

### 2.3.1 Résultats sur produits

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

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

Indic 1 : [tous les trois ans] 0 bâtiment fermé après le contrôle de la mairie relatif à la mise en conformité avec les exigences légales

Un indicateur relatif à la satisfaction du personnel à propos des locaux doit être défini après avoir intégré la question dans l'entretien annuel individuel.

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 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

|        | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------|---|---|---|---|
| Ind n° |   |   |   |   |
| Ind n° |   |   |   |   |
| 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:

Indicateurs à valider avant application

### **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 2 : 100% des travaux impactant la trésorerie sont signés par le Directeur Général

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).*



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET**  
**SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
 CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

**AMDEC du produit**

| Produit             |                  | 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' |
|                     |                  |                                     |                                     | 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



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

## 2.4 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,...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 ?



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET**  
**SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

- Les élèves
- Le personnel de l'EISTI
- Le CG, propriétaire des bâtiments Cauchy et Turing

*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 |
|   |   | X |   |

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 ; Résultats satisfaisants ET méthodes inadéquates

4: Résultats satisfaisants ET méthodes adéquates

Commentaires :

Actuellement les réclamations clients (personnels et étudiants) se transmettaient au travers des conseils de vie étudiante ainsi que des réunions des délégués du personnel et CHSCT. Elles étaient traitées dans la mesure du possible. Dorénavant, pour le personnel, une question sera ajoutée dans le questionnaire d'entretien annuel individuel afin de mesurer cette satisfaction.

### **2.5.2 Les réclamations client**

Y-a-t-il eu des réclamations client ?

Les réclamations sont écrites dans les comptes-rendus de réunions vie étudiante ainsi que les réunions délégués du personnel et du CHSCT.

Comment ont-elles été traitées ?

Chaque demande est analysée et traitée selon sa faisabilité au travers du plan de maintenance.

Des actions préventives ont-elles été mise en place ?

Voir plan de maintenance

Cotation

*Cette rubrique est destinée à évaluer le traitement des réclamations client*



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

*Cotation.*

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |   |   | X |   |

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Demande formalisée et prise en compte si faisable → bonne méthode de travail

## 2.6 Fonctionnement du processus

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

**Documents :**

- Procédure de suivi des entreprises extérieures
- Procédure de suivi des travaux internes

**Enregistrements :**

- Plan de maintenance
- Compte-rendu du conseil de vie étudiante
- Compte-rendu des réunions des délégués du personnel et CHSCT
- Devis et/ou bons de commandes signés
- PV de recette (si travaux par des entreprises extérieures)

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 ?

Les procédures n'existaient pas ; elles sont à formaliser  
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 |
|--|---|---|---|---|



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | 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) ?

Les fournisseurs sont évalués au travers d'appels d'offre. Un tableau d'évaluation annuel des fournisseurs sera à présent complété.

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 |   |

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 ?



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

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,<br>moyens |   |   | X |   |

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Néant

## 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 :*



**REVUE DE PROCESSUS :  
PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

- 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 | 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 évaluation annuelle des fournisseurs est nécessaire pour vérifier leur efficacité

### 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 développement des infrastructures de l'EISTI à Cergy et à Pau (PRO 01)
  - Amélioration de l'environnement de travail,
  - Entretien des infrastructures existantes et mise aux normes
  - Exigences légales et réglementaires en matière de sécurité des établissements recevant du public
- Quelles sont les éléments de sortie (processus, satisfaction client, documents....) et où sont-elles transmises ?
  - Enregistrements
  - Personnel et élèves disposant de bonnes conditions de travail (Tous les services)

Cotation

*Cette rubrique est destinée à évaluer l'ensemble des interactions*

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |   |   |   | X |



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET**  
**SECURITE DES BATIMENTS CERGY**

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_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 10 : MAINTENANCE MOBILIERE ET  
SECURITE DES BATIMENTS CERGY***

Réf doc :  
CRRP\_PRO10\_N°1\_V°1

## **4 - PROCHAINE REUNION**

Réunion le JJ/MM/AAAA

Prévoir une réunion avec le co-pilote de Pau