 <p>Ecole Internationale des Sciences du Traitement de l'Information</p>	<h1>Compte Rendu de Revue de PROCESSUS N°06</h1>	<p>Code : CRRP 06 N°01-0013 V.02</p>
<p>Partie du SMQ sur lequel porte la revue de processus : Processus : 06 Intitulé : Valorisation de la Recherche à l'EISTI.</p>		
<p>Lieu de la revue de processus : EISTI CERGY</p> <p>Date de la revue de processus: 12 mai 2010 de 14h à 15h</p> <p>Personnes présentes : Hubert Kadima : Directeur de la recherche (partie informatique) Isabelle Gapillout : Responsable qualité à CERGY</p>		

1. Revue des actions de la revue précédente

C'est la première revue de processus pour ce processus 06 qui a démarré en septembre 2009.

2. Révision de la Cartographie du processus

La fiche processus et le logigramme du processus ont-ils besoin d'être amélioré ?
Revoir la suite des activités (il y a une redondance « Analyser le projet »).

Sur quelle partie porte cette amélioration ? « Entrée »

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				
« problème »	Effet de ce « Problème »	Causes	Plan de surveillance	Notes			C	Responsable	Délai	Mesures prises	Notes			C R
				D	O	G					D'	O'	G'	
Risque financier exemple projet labellisé mais non financé	Engendre l'arrêt du projet	Externe à l'EISTI, et à la Recherche	Non possible	1	5	5				Aucune action préventive à mettre en œuvre				
Arrêt de thèse en cours	Perturbe le projet pendant le temps de trouver une autre ressource humaine		Au cas par cas	5	1	2				Aucune action préventive à mettre en œuvre				

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

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 :

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, ..)

Le logiciel est de qualité lorsqu'il répond aux exigences individuelles du client.

La qualité des publications est jugée par un jury.

La cotation n'est pas appropriée 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 : des contrats, des publications, des logiciels libres

4.1. Résultats sur produits :

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

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	Résultat réel
---	------------	---------------

Ind 1 : Axe 1 : Recherche académique :		Liste des publications Hauteur du financement des projets
Ind 2 : Axe 2 : Recherche partenariale		Produits extérieurs en Recherche Partenariale
Ind 3 : Axe 3 : Valorisation et transfert		CA Val'EISTI et perspectives 2010-2014
Ind.4 : Axe 4 Lien formation -Recherche		% d'élèves de 3 ^{ème} année inscrits à un diplôme de master % d'élèves de dernière année inscrits à un diplôme de MsC/MBA % d'élèves de dernière année effectuant leur projet de fin d'études au sein d'un laboratoire de recherche % de diplômés de l'EISTI ayant obtenu un diplôme de master français ou étranger : 35 à 40 anciens élèves sur 25 promotions depuis la création de l'école % de diplômés poursuivant des études afin d'obtenir un doctorat 1 semestre 2010 : création d'une Jeune entreprise Universitaire avec signature de convention de recherche entre l'Ecole et la JEU

Pour la COTATION :

Analyse et cotation de chaque indicateur défini par rapport au produit

Cotation :

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

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:

4.2. Surveillance et mesure du produit / service

Récapitulatif du système de surveillance et de mesure du processus :

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

Indicateur surveillance produit	Seuil fixé	Résultat réel
Ind. 5 : Axe 5 : Rayonnement attractivité		Participation à des conférences Participation à des masters d'autres établissements Participation à des comités de lecture Nombreuses organisations de colloques au sein de l'EISTI Nombre de doctorants encadrés Accueil de chercheurs étrangers
Ind. 6 : Axe 6 : Stratégie et gouvernance		Nombre de docteurs % de Docteurs parmi les enseignants permanents % de Docteurs parmi les enseignants chercheurs % d'HDR parmi les enseignants permanents % d'HDR parmi les enseignants chercheurs Budget consolidé recherche (moyen humain et matériel/ budget total de l'Ecole) Budget humain Personne en ETPR

--	--	--

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.

C'est un produit (logiciels...) non conforme aux exigences individuelles du client

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	Mode 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'	
Non-conformité du produit aux exigences		Mauvaise interprétation besoin clients			2	1	5				Pas d'action pour l'instant				

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

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

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

Commentaires :

5. Les réclamations client

Qu'est ce que « Réclamation client » pour ce processus ?

NON RESPECT DES CLAUSES TECHNIQUES (fonctions, performances, sécurité) SPECIFIÉES DANS LE CAHIER DES CHARGES

Y-a-t-il eut des réclamations client ? NON
Comment ont-elles été traitées ? RAS

Des actions préventives ont-elles été mise en place ? Au cas par cas

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 :

Il n'y a pas encore eu de réclamations clients pour ce processus, donc la cotation n'est pas nécessaire.

6. Fonctionnement du processus :

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

Pour ce processus, il n'y a pas encore de procédure formalisée, car cela ne semble pas nécessaire au bon fonctionnement du processus.

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

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

Les indicateurs suivants sont définis par l'UGEI (Union des Grandes Ecoles d'Ingénieurs) et validés par l'AERES (Agence de l'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement supérieur). Ils sont donc mise en œuvre, pertinent, facile d'alimentation et communiqué.

Indicateurs	existence	mise en œuvre	pertinence	facilité d'alimentation	définition du seuil	communication

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°1 : Axe 1				X
Ind n°2 : Axe 2				X
Ind n°3 : Axe 3				X
Ind. n°4 : Axe 4				X
Ind. n°5 : Axe 5 :				X
Ind. n°6 Axe 6				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) ?

L'achat d'ordinateurs se fait par l'intermédiaire de la DOSI. Pas de ressource achetée par 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 POUR CE PROCESSUS

	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 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	3,5	4
RH			X		
Techniques, SI,			X		
moyens			X		

Cotation

1 : Mauvais

2 : Insuffisant

3 : Satisfaisant

4 : Très satisfaisant

Commentaires :

9. Audits :

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

(Audits internes, ou autres,)

PRECEDENT AUDIT DE CERTIFICATION DU 18, 19 et 20 janvier 2010.

06 Valorisation de la recherche à l'ESTI	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....	7.5	POINT A FAIRE Production
06 Valorisation de la recherche à l'ESTI	PF	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 thèses en cours. Il est intéressant de montrer que ce processus est important dans le cadre des pôles de compétitivité par exemple et des relations avec le ministère.	8.2.3	Management

06 Valorisation de la recherche à l'ESTI	PP	3	Le processus gagnerait à préciser les éléments d'entrée particulièrement les axes stratégiques de développement, les projets d'entreprise, ceux apportés par les "Doctorants"	4.1	POINT TRAITE Management
--	----	---	---	-----	-------------------------------

10. Dynamique d'amélioration

10.1. Actions d'amélioration validées

Il faut que le processus se déroule entièrement pour ensuite pouvoir l'améliorer.

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 : sans objet pour l'instant sur ce processus.

	1	2	3	3,5	4

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

Commentaires :

10.2. Projet d'amélioration

RAS

11. Interactions du Processus :

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Par où les données arrivent ? Les données arrivent de l'extérieur.

Où elles vont ? Les données issues de ce processus vont parfois vers l'enseignement.

Quelles sont les processus concernés par ces interactions ? **PRO 04,**

Sous quelles formes ont lieu ces interactions ? **sujet d'enseignement introduit dans l'enseignement**

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 :

RAS

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 SYNTHÈSE

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

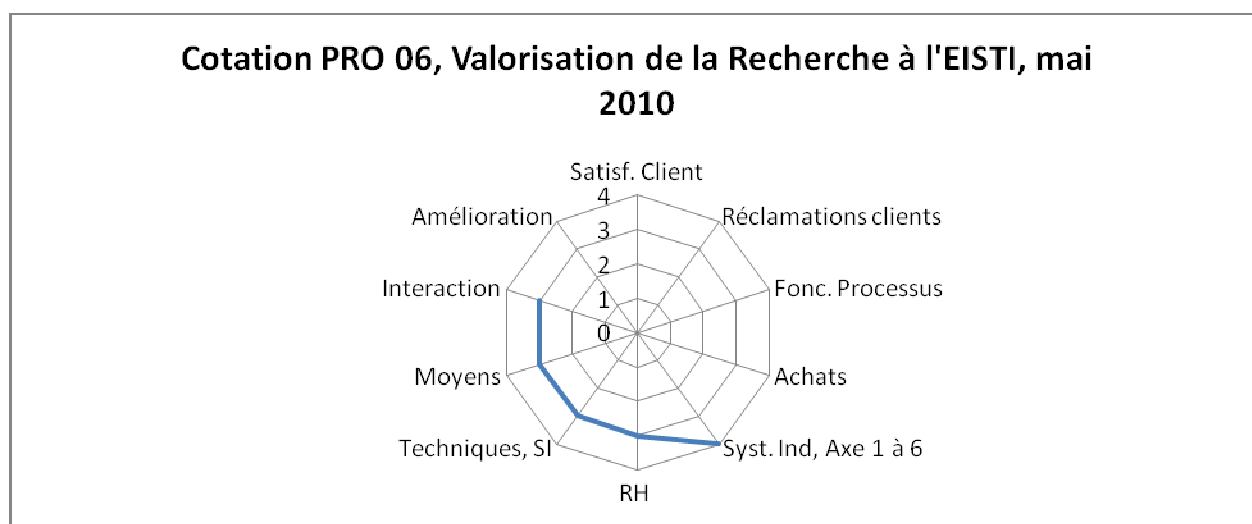
- sur le produit du processus
- sur le processus

Action(s)	Pilote	Echéance	Résultats
Déroulement du processus dans son ensemble	Directeur Recherche Informatique	Décembre 2010	Sera vu par l'auditeur tierce partie

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

Indicateurs RAPPEL :

Ind 1 : Axe 1 : Recherche académique :(Liste des publications ; Hauteur du financement des projets)

Ind 2 : Axe 2 : Recherche partenariale (Produits extérieurs en Recherche Partenariale)

Ind 3 : Axe 3 : Valorisation et transfert (CA Val'EISTI et perspective 2010-2014)

Ind.4 : Axe 4 Lien formation –Recherche (% d'élèves de 3^{ème} année inscrits à un diplôme de master

% d'élèves de dernière année inscrits à un diplôme de MsC/MBA

% d'élèves de dernière année effectuant leur projet de fin d'études au sein d'un laboratoire de recherche

% de diplômés de l'EISTI ayant obtenu un diplôme de master français ou étranger : 35 à 40 anciens élèves sur 25 promotions depuis la création de l'école

% de diplômés poursuivant des études afin d'obtenir un doctorat

1 semestre 2010 : création d'une Jeune entreprise Universitaire avec signature de convention de recherche entre l'Ecole et la JEU)

Ind. 5 : Axe 5 : Rayonnement attractivité (Participation à des conférences

Participation à des masters d'autres établissements

Participation à des comités de lecture

Nombreuses organisations de colloques au sein de l'EISTI

Nombre de doctorants encadrés

Accueil de chercheurs étrangers)

Ind. 6 : Axe 6 : Stratégie et gouvernance :

(Nombre de docteurs

% de Docteurs parmi les enseignants permanents

% de Docteurs parmi les enseignants chercheurs

% d'HDR parmi les enseignants permanents

% d'HDR parmi les enseignants chercheurs

Budget consolidé recherche (moyen humain et matériel/ budget total de l'Ecole

Budget humain

Personnes en ETPR)

A Mettre fin de ce CCRP: graphe radar pour les indicateurs provenance UGEI (élaboré le 14 juin 2010)