



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1



**Pilote du processus** : Houcine Senoussi et Laurence Lamoulie

**Lieu de consultation du document** : AREL

**Date de la réunion**: 16/03/2012

**Auteur**: Stéphanie Guérin

**Participants**:

Nom	présent	Nom	présent
Houcine Senoussi	<input type="radio"/>		
Laurence Lamoulie (visio)	<input type="radio"/>		
Stéphanie Guérin	<input type="radio"/>		

**Destinataires**:

Nom	Pour	Nom	Pour
Houcine Senoussi	<input type="checkbox"/>		
Stéphanie Guérin	<input type="checkbox"/>		
Laurence Lamoulie	<input type="checkbox"/>		

**Pour** :

A	I	D	
Action	Information	Diffusion	



## REVUE DE PROCESSUS : PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU DIPLOME

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_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
Créer la procédure de recrutement des professeurs permanents	SG - HSE	Juillet 2011	Fait
Réviser le logigramme du processus en intégrant la notion de stage et relation avec les entreprises	HSE – LL – SG	Septembre 2011	Fait
Trouver un plan d'action concernant la réclamation du délai de remise des notes	HSE	Septembre 2011	Fait

#### 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 sera modifié

Sur quelle partie porte cette amélioration ?

L'objectif consiste à fusionner le processus 03 et 05A afin d'alléger le SMQ et de disposer de processus de taille similaire.

L'enchaînement des tâches est-il fluide?

Oui

Quels sont les points sensibles du processus ?

*Ce paragraphe est en cours d'étude suite à une remarque de l'auditeur*



**REVUE DE PROCESSUS :  
PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

*(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).*

<b>AMDEC Points sensibles processus</b>														
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'	
Niveau de diplômes transmis insuffisant	Dévalorisation du diplôme	Examens trop faciles, programmes non approfondis	Fréquence des entreprises à recruter des EISTIENS	5	1	10	50							
Nombre d'enseignants insuffisant	Difficulté à effectuer le programme	Maladie, démissions	Emploi du temps	1	1	10	10	HSE		Recrutement de vacataires				
Etudiants non préparés en entrant à l'EISTI	Echec de l'étudiant	Recrutement trop peu sélectif	Conseils de classes	1	1	10	10	HSE		Entretien de motivation				

*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 x O x 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 Interactions du Processus

Quelles sont les interactions avec les autres processus ?

Ce processus interagit avec le processus 02 pour la prospection, le processus 07 pour les expériences à l'internationale, le processus 04 pour les programmes dispensés aux étudiants, le processus 05C pour les moyens informatiques mis à disposition aux étudiants, le processus 06 pour les chercheurs qui enseignent et les opportunités de stage en laboratoire.

Ces interactions seront à indiquées dans le logigramme

	<b>REVUE DE PROCESSUS :</b> <b>PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU</b> <b>DIPLOME</b>	Réf doc : CRRP_PRO03_N°4_V°1
--	--	---------------------------------

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

Le besoin de recruter des élèves provient de la stratégie d'entreprise (PRO 01) et nécessite également des dossiers de candidature afin de sélectionner les candidats.

Quels sont les éléments de sortie (processus, satisfaction client, documents...) et où sont-ils transmis ?

Les éléments de sortie sont les étudiants diplômés et satisfaits de leur parcours à l'EISTI

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

Si oui qui sont-ils ?

Les clients internes sont les pilotes des processus concernés. Les clients externes sont les étudiants, les anciens et les entreprises.

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

Les étudiants veulent de la visibilité au niveau de leur emploi du temps, le moins de variabilité possible de leur emploi du temps et la remise des notes le plus tôt possible.

Les entreprises veulent des étudiants compétents.

Ce sont les mêmes exigences que précédemment.

*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
Visibilité		X		
Variabilité			X	
Remise notes		X		



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

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 :

La prochaine revue de Direction établira un bilan des indicateurs liés aux exigences client. Cependant le changement de version du site E-learning et les interventions ponctuelles imposées perturbent la stabilité de l'emploi du temps.

**2.4.2 Les réclamations client**

Y-a-t-il eu des réclamations client ?

Il y a eu une réclamation provenant de plusieurs élèves concernant les qualités d'un cours d'une enseignante de Pau.

Comment ont-elles été traitées ?

Les réclamations « mineures » des étudiants se font au Directeur de Site par mail ou par entretien oral. Le Directeur de Site discute avec l'étudiant et définit une action adaptée à la demande/au problème.

Une fiche d'avis client doit être rédigée pour chaque litige important d'un étudiant ou d'un groupe d'étudiants.

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
			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :



**REVUE DE PROCESSUS :  
PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

## 2.5 Indicateurs de performance et de surveillance du processus

### 2.5.1 Revue des indicateurs

Quels sont les indicateurs définis pour le processus ?

Voici les indicateurs actuellement utilisés depuis la revue de Direction de Décembre 2011 :

<b>Indicateurs PRO 03</b>	<b>Objectifs à atteindre</b>
Ind. 1 : Candidats CPGE Cergy/Pau	1800
Candidats CPI-S Cergy	500 Cergy et 110 Pau
Ind. 2. Niveau des candidats inscrits au niveau BAC et CPGE	70% CPI-S ont une mention -1 par rapport à la note minimum suite au résultat du concours CPGE (indicateur à confirmer en janvier)
Ind. 3. Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ing 1	95% de diplômes obtenus
Ind.4. Stabilité emploi du temps Cergy/Pau	2 semaines
Ind. 5 : Visibilité emploi du temps	Cergy : Visibilité sur 3, 8 et 16 semaines (16 semaines : squelette de l'emploi du temps) Pau : Visibilité sur 3 semaines
Ind. 6 : Délai de remise de notes	Cergy et Pau : Les notes arrivent au plus tard le mardi d'avant la semaine de rattrapage / la semaine du jury
Ind. 7. Nombre de diplômés en 3 ans	80% de diplômés ont leur diplôme en 3 ans
Ind.8. Nombre d'inscrits/nombre d'admis par concours CPGE	25% (indicateur à confirmer en janvier)
Ind.9. Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis par l'EISTI	CERGY ET PAU : 30%
Ind.10. pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	85%

<b>Indicateurs PRO 05A</b>	<b>Objectifs à atteindre</b>
Ind.1. B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée	50%



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

Ind. 1. T. Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquence des RDV tuteur/ filleul)	Voir en janvier l'état d'avancement et définir des objectifs
Ind. 2B. Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an
Ind. 3 B. Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)	80% des élèves
Ind. 2T Utilité du tutorat	Voir selon résultat de l'indicateur 1T en janvier 2012 pour définir objectifs

### **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
Ind. 1 : Candidats CPGE Cergy/Pau Candidats CPI-S Cergy/Pau	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 2. Niveau des candidats inscrits au niveau BAC et CPGE	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 3. Nombre de diplômés/nombre d'inscrits initialement à la formation en ing 1	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.4. Stabilité emploi du temps Cergy/Pau	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 5 : Visibilité emploi du temps	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind. 6 : Délai de remise de notes	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
 CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

Indicateurs	existence	mise en œuvre	pertinence	facilité d'alimentation	définition du seuil	communication
Ind. 7. Nombre de diplômés en 3 ans	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.8. Nombre d'inscrits/nombre d'admis par concours CPGE	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.9. Nombre d'élèves de TERMINALE S inscrits/nombre d'élèves admis par l'EISTI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.10. pourcentage des élèves S qui réussissent la PREPA en deux ans	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Ind.1. B : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy
Ind. 1. T. Utilisation du tutorat par les élèves (incluant fréquence des RDV tuteur/ filleul)	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI
Ind. 2B. Nombre de références à la bibliothèque	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy
Ind. 3 B. Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy	OUI Cergy
Ind. 2T Utilité du tutorat	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

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°1			X	
Ind n°2			X	
Ind n°3			X	
Ind n°4			X	
Ind n°5			X	
Ind n°6			X	
Ind n°7			X	
Ind n°8			X	
Ind n°9			X	
Ind n°10			X	
Ind n°1 B			X	
Ind n°1 T	X			
Ind n°2 B			X	
Ind n°2 T	X			
Ind n°3 B			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Modification (en rouge) des indicateurs dont ceux du tutorat :

Indicateurs PRO 05A	Objectifs à atteindre
Ind.11 : Taux d'utilisation de la bibliothèque par les élèves depuis la rentrée	50%
Ind. 12 : Nombre de références à la bibliothèque	Augmentation de 5% par an
Ind. 13 : Utilité de la bibliothèque (au sens de disponibilité de l'information)	80% des élèves
Ind. 14 : Création de la bibliothèque	Oui
Ind. 15 : suivi des étudiants	A définir



REVUE DE PROCESSUS :  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU  
DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

## 2.6 Gestion documentaire du processus

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

Les documents du processus sont : les dossiers de candidatures, les dossiers d'inscription, les questionnaires de satisfaction, les dossiers examens, les relevés de notes et le fichier récapitulatif des notes

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

Oui, lors de la revue du processus par rapport au campus de Pau, certains documents ont été ajoutés et d'autres enlevés de la liste des enregistrements (sans intérêt).

### Dans la négative, sur quoi porte les améliorations nécessaires ?

#### 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) ?

Les fournisseurs sont évalués annuellement dans un tableau selon des critères spécifiques au besoin.

#### 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*



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

	1	2	3	4
			X	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Les fournisseurs de fournitures bureautiques ont été évalués, la méthode d'évaluation des fournisseurs est à revoir sur le site de Cergy.

### **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 ? Pas totalement (logiciel de gestion de la scolarité)
- 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	

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

Logiciel de gestion de la scolarité à améliorer

### **2.8 Audits :**

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



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

- **points forts**
  - 2012 : Observation à Pau: la surveillance des absences en cycle prépa déclenche une information vers les familles dès l'atteinte du seuil de 15heures. Par ailleurs démonstration de la prise en compte de la confidentialité des informations vis-à-vis des étudiants majeures. (CNIL)
  
- **points sensibles ou points d'amélioration**
  - 2012 : Les objectifs portés par le processus sont stratégiques exemples 95% de diplômés, 83% diplômés en 3 ans cycle ING. Il pourrait être intéressant d'analyser par exemple les causes des échecs sur les 5 dernières années (70 cas d'espèces) et d'en tirer le cas échéant des enseignements pour améliorer encore par exemple; la sélection ...
  - 2012 : Dans le cadre de la réalisation des stages en entreprise, un tuteur doit être affecté à l'étudiant par l'entreprise. Il serait judicieux de définir formellement les missions et les attendus de cette fonction tuteur.
  
- **note :**
  - 2011 : Comparer la note de synthèse d'un candidat donné lors de l'entretien par rapport à ses résultats de premier semestre
  - 2012 : Observé sur Pau, et généralisé: prise en compte des demandes des étudiants avec la mise à disposition des notes une semaine avant "le rattrapage". Ceci montre un effort de l'organisme pour se tourner plus vis-à-vis des exigences de ses étudiants que de son propre fonctionnement interne.

**Actions :**

- Analyser les causes des échecs sur les 5 dernières années -> Directeurs de site
- Formaliser les missions attendues par un tuteur de stage -> Responsable des Relations avec les Entreprises
- Définir la méthode mathématique pour comparer la note du dossier du candidat avec sa moyenne du premier semestre -> Directeur de site de Pau avec professeur mathématique

## **2.9 Dynamique d'amélioration**

### **2.9.1 Actions d'amélioration validées**

#### La dynamique d'amélioration est-elle améliorable ?

- **Plans d'action d'amélioration**

La dynamique d'amélioration permet de suivre et de résoudre un certain nombre de points liés aux activités du processus.

#### Cotation :

*Cette rubrique est destinée à évaluer la dynamique du Processus à partir :*

- *des améliorations effectuées*



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

- *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	4
Dynamique				X

Pour la COTATION :

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

Commentaires :

### **2.9.2 Projet d'amélioration**

Les actions à mener sont :

- Finalisation des procédures
- Définition du dernier indicateur
- Actions listées suite aux remarques de l'auditeur

### **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 ?

Le site de Pau a emménagé dans de nouveaux locaux appartenant à l'EISTI

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

Les processus ont donc été revus pour vérifier leur adéquation entre les deux campus

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

Les actions ont été terminées pour la majorité d'entres-elles

## **3 - DONNEES DE SORTIES SYNTHESE**

### **3.1 Plan d'actions synthétiques**

*Ce plan d'action doit recouvrir des actions d'amélioration sur le service ou le processus*



**REVUE DE PROCESSUS :**  
**PRO 03 DE L'ADMISSION A LA REMISE DU**  
**DIPLOME**

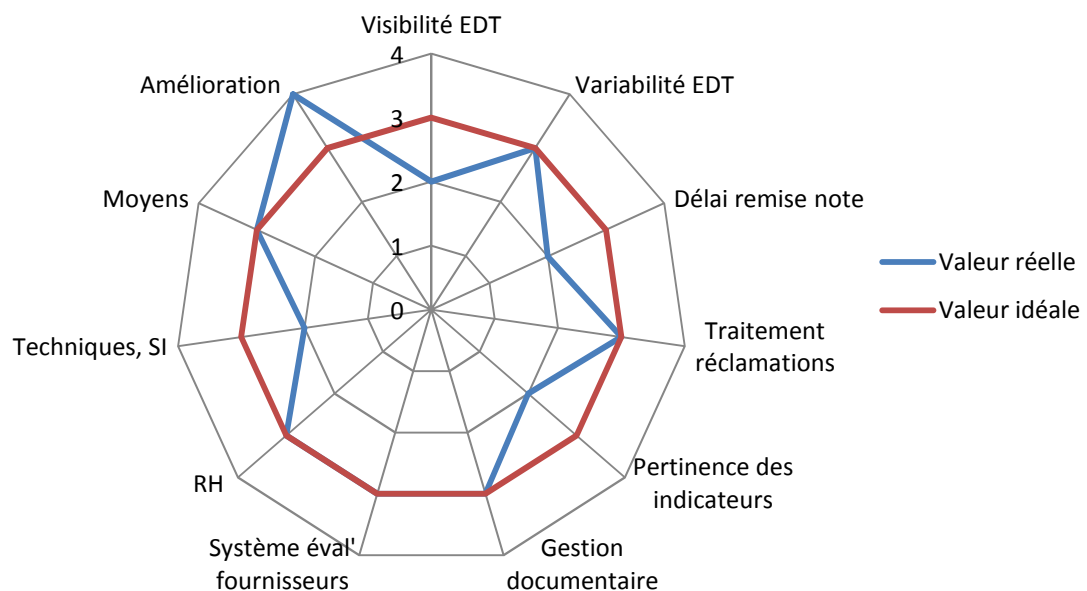
Réf doc :  
CRRP\_PRO03\_N°4\_V°1

Action(s)	Pilote	Echéance
Finalisation des procédures	Responsable qualité – Directeurs de site	Juin 2012
Définition du dernier indicateur	Responsable qualité – Directeurs de site	Juin 2012
Analyser les causes des échecs sur les 5 dernières années	Directeurs de site	Septembre 2012
Formaliser les missions attendues par un tuteur de stage	Responsable qualité – Responsable Relation Entreprises	Septembre 2012
Définir la méthode mathématique pour comparer la note du dossier du candidat avec sa moyenne du premier semestre	Directeurs de site – Professeur mathématique	Septembre 2012

### 3.2 Radar

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

#### Cotation PRO 03 CERGY et Pau



## 4 - PROCHAINE REUNION

Réunion le