



# Manuel Qualité

Service des Concours ARTS ET METIERS ParisTech  
e3a, Banque PT



Version 4.0

## VISA DU DOCUMENT

Ce manuel a été :

- Rédigé par la responsable qualité de ARTS ET METIERS ParisTech ;
- Vérifié par la responsable du Service des Concours ;
- Approuvé par le Directeur général adjoint d'ARTS ET METIERS ParisTech ;



Le manuel est diffusé à l'ensemble du personnel du service des concours ainsi qu'à toute personne désireuse de se tenir au courant de notre fonctionnement (candidats, écoles partenaires, ministère et autres parties intéressées).

### Historique des versions :

Version	Date	Evolutions	Responsable	Etat
0	29/03/2009	Création du document	Hanaé FERSI	En création
1	03/09/2009	Première diffusion	Hanaé FERSI	Applicable
2	09/11/2009	Deuxième diffusion	Hanaé FERSI	Applicable
2.1	04/12/2009	Modifications §3.2, §3.3, §3.4, §4, §3.5, §5, §5.2, §5.2.2, §5.2.3, §5.3, §6.1, §6.2, §6.5, §6.5.1, §6.5.2, §6.5.3, §7, §8.	Hanaé FERSI	Applicable
2.2	26/07/2010	Modification de la cartographie macroscopique	Hanaé FERSI	Applicable
3.0	10/11/2010	Modification de la cartographie macroscopique, liste des écoles clientes et partenaires, dispositif de pilotage et d'amélioration continue, Dispositif de maîtrise documentaire, organigramme	Hanaé FERSI	Applicable
3.1	04/04/2011	Modification schéma 8 : synoptique de planification du dispositif d'amélioration (audit des centres d'écrit) Ajout du logo ISO 9001 (BUREAU VERITAS Certification)	Hanaé FERSI	Applicable
4.0	04/01/2012	Mise à jour du tableau de correspondance Manuel/ISO. Mise à jour organigramme. Intégration du synoptique « mesure et amélioration » Intégration de la liste des procédures. Divers éléments de précision (périmètre, les 3 types de concours, écoute client...)	David JACOB	Applicable

# Sommaire

<b>1</b>	<b>Correspondance entre le manuel et la norme ISO 9001 .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Présentation du Service des Concours .....</b>	<b>6</b>
3.1	<i>Historique et objectifs du service.....</i>	6
3.2	<i>Les chiffres clés.....</i>	6
3.3	<i>Organigramme.....</i>	7
3.4	<i>Les missions du service.....</i>	8
3.5	<i>Le service et ses relations.....</i>	9
3.6	<i>Périmètre de la certification ISO 9001 : 2008.....</i>	11
<b>4</b>	<b>Notre politique qualité.....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Notre fonctionnement .....</b>	<b>13</b>
5.1	<i>Une approche processus .....</i>	13
5.1.1	<i>La cartographie.....</i>	13
5.1.2	<i>Description succincte du processus de management.....</i>	14
5.1.3	<i>Représentation succincte des processus opérationnels.....</i>	15
5.1.4	<i>Les processus supports.....</i>	15
5.2	<i>La maîtrise du système documentaire.....</i>	16
<b>6</b>	<b>« Manager et s’améliorer en continu ».....</b>	<b>17</b>
6.1	<i>« Ecoute Client ».....</i>	17
6.2	<i>« Mesurer la performance du Service des Concours » .....</i>	18
6.2.1	<i>« Mesurer la satisfaction des clients ».....</i>	18
6.2.2	<i>« Mesurer la performance des processus ».....</i>	18
6.2.3	<i>« Mener des audits internes » - audits externes.....</i>	18
6.3	<i>« Analyser, Décider, Mettre en œuvre et Améliorer ».....</i>	19
6.3.1	<i>« Mettre en place les actions curatives, correctives et préventives » .....</i>	19
6.3.2	<i>Les instances de décision .....</i>	19
6.3.3	<i>Communication qualité .....</i>	21
<b>7</b>	<b>Liste des procédures.....</b>	<b>22</b>
<b>8</b>	<b>Glossaire.....</b>	<b>24</b>

# 1 Correspondance entre le manuel et la norme ISO 9001

Référence dans la norme ISO 9001 version 2008		Éléments du système Qualité	Sommaire du manuel qualité	
<b>1 Domaine d'application</b>	1.2	Périmètre d'application	X	3.6 Périmètre de la certification
	<b>4 Système de Management de la Qualité</b>	4.1	Processus	X
4.2		Documentation	X	5.2 La maîtrise documentaire
<b>5 Responsabilité de la Direction</b>	5.1	Engagement de la direction	X	4 Notre politique qualité
	5.2	Ecoute client	X	6.1 Ecoute client
	5.3	Politique qualité	X	4 Notre politique qualité
	5.4	Planification	X	6.3.2 les instances de décisions
	5.5	Responsabilité, autorité, communication	X	3.3 Organigramme 6.3.3 Communication qualité
	5.6	Revue de direction	X	6.3.2 les instances de décisions
<b>6 Management des ressources</b>	6.1	Mise à disposition des ressources	X	5.1.4 Les processus supports
	6.2	Ressources humaines	X	5.1.4 Les processus supports
	6.3/6.4	Infrastructures / Environnement de travail	Non abordé (voir le Document Unique)	
<b>7 Réalisation de la prestation</b>	7.1	Planification de la prestation	X	5 Notre fonctionnement
	7.2	Relation avec le client	X	6.1 Ecoute client
	7.3	Conception et développement	X	5.2.3 représentation succincte des processus opérationnels (processus préparer les concours)
				6.1 Ecoute client
	7.4	Achats (sous-traitance)	X	5.2.3 représentation succincte des processus opérationnels (processus coordonner les écrits)
				6.1 Ecoute client
7.5	Activités liées à la réalisation de la prestation	X	5.2.3 représentation succincte des processus opérationnels	
7.6	Dispositifs de mesure et de surveillance	Non applicable au service		
<b>8 Mesure, analyse et amélioration</b>	8.1	Généralité	X	6 Manager et s'améliorer en continu
	8.2	Mesure et surveillance	X	6.2 Mesurer la performance du Service des concours
	8.3	Maîtrise des non-conformités	X	6.3.1 Mettre en place les actions curatives, correctives et préventives
	8.4	Analyse des données	X	6.3 Analyser, décider, mettre en œuvre et Améliorer
	8.5	Amélioration	X	6.3 Analyser, décider, mettre en œuvre et Améliorer

## 2 Introduction

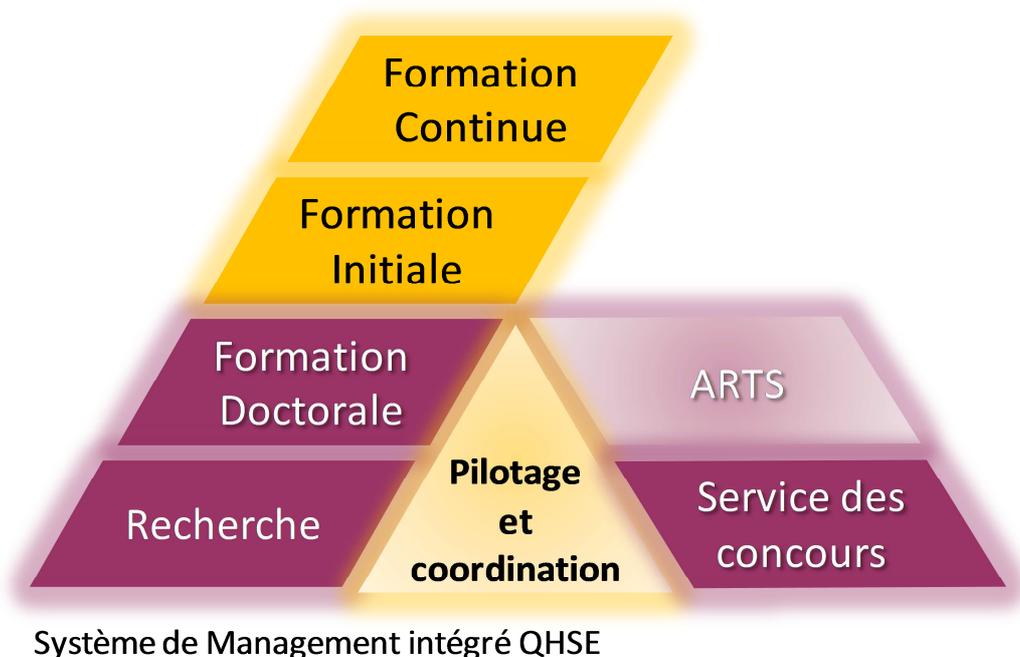
Le présent manuel a pour objectif de présenter les orientations de la démarche qualité du Service des Concours « ARTS ET METIERS ParisTech<sup>1</sup>-e3a<sup>2</sup>-Banque PT<sup>3</sup> » ainsi que l'organisation générale qui en découle.

Il explique ce que représente la qualité au sein du service et comment la démarche permet des conditions de fonctionnement optimales tout au long de l'année.

Ce document est destiné aux candidats, aux partenaires (écoles, tutelles) et à toute personne désireuse de s'informer sur notre fonctionnement.

Ce manuel est appelé à évoluer en même temps que notre système de management de la qualité.

Par ailleurs, le système qualité du Service des Concours s'intègre totalement dans celui d'ARTS ET METIERS ParisTech, lui-même décomposé en sept sous-systèmes qualité, chacun défini sur un périmètre d'activités spécifiques comme le montre la figure 1.



### *Dispositif qualité de ARTS ET METIERS ParisTech*

Ainsi, le Service des Concours déploie et maîtrise son propre système qualité tout en entretenant des liens très étroits avec l'ensemble du dispositif qualité d'ARTS ET METIERS ParisTech.

<sup>1</sup> Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers.

<sup>2</sup> Ecoles des concours Archimède, ESTP et école des Arts et Métiers recrutant dans les filières PSI, MP et PC.

<sup>3</sup> Ecoles recrutant dans la filière Physique et Technologie.

### 3 Présentation du Service des Concours

Cette partie a pour vocation de présenter rapidement les origines du service, le personnel qui le constitue et les principales missions assurées.

#### 3.1 Historique et objectifs du service

Depuis leur création, les différentes écoles d'ingénieurs françaises comme ARTS ET METIERS ParisTech, ont mis en place des systèmes de recrutement sur la base de concours d'entrée.

En vue de gérer l'organisation de tous ces concours, divers services ont été créés.

En ce qui nous concerne, suite à la réforme des classes préparatoires de 1995, dans un souci de simplification, une première centralisation est effectuée dès 1997 avec la création du service concours de la Banque PT dont le but est de gérer les concours des écoles recrutant sur la filière PT.

De 1997 à 1999, l'Ecole Spéciale des Travaux Publics (ESTP) s'est chargée de son côté des concours e3a et e4a (filières MP, PC et PSI)<sup>4</sup>.

En 1999, dans un souci d'efficacité, les concours banque PT, e3a et e4a sont regroupés au sein d'une seule et même entité pilotée et gérée par ARTS ET METIERS ParisTech :

« Le Service des Concours ARTS ET METIERS ParisTech - **e3a - banque PT** » (le nom e4a ayant disparu).

Ce service gère également pour partie d'autres recrutements pour **l'école d'ARTS ET METIERS ParisTech pour les filières L3, Master 1, TSI, ATS et DUT/BTS**<sup>5</sup>.

#### 3.2 Les chiffres clés

Le tableau 1 donne huit indicateurs permettant de caractériser globalement l'activité du service. Ces éléments sont donnés à titre indicatif et varient tous les ans.

	Banque PT	e3a	ARTS ET METIERS ParisTech
Écoles	102	73	
Concours	36	35	
Candidats	2 481	12 127	
Places	1 865	3 503	
Épreuves écrites	14	19	
Copies (épreuves écrites)	36 709	75 099	
Épreuves orales	9	0	7 <sup>6</sup>
Nombre d'interrogations <sup>7</sup> (épreuves orales)	4804		5070

#### Les chiffres clés du Service des Concours en 2011

<sup>4</sup> Mathématiques et Physique, Physique et Chimie, Physique et Sciences de l'Ingénieur

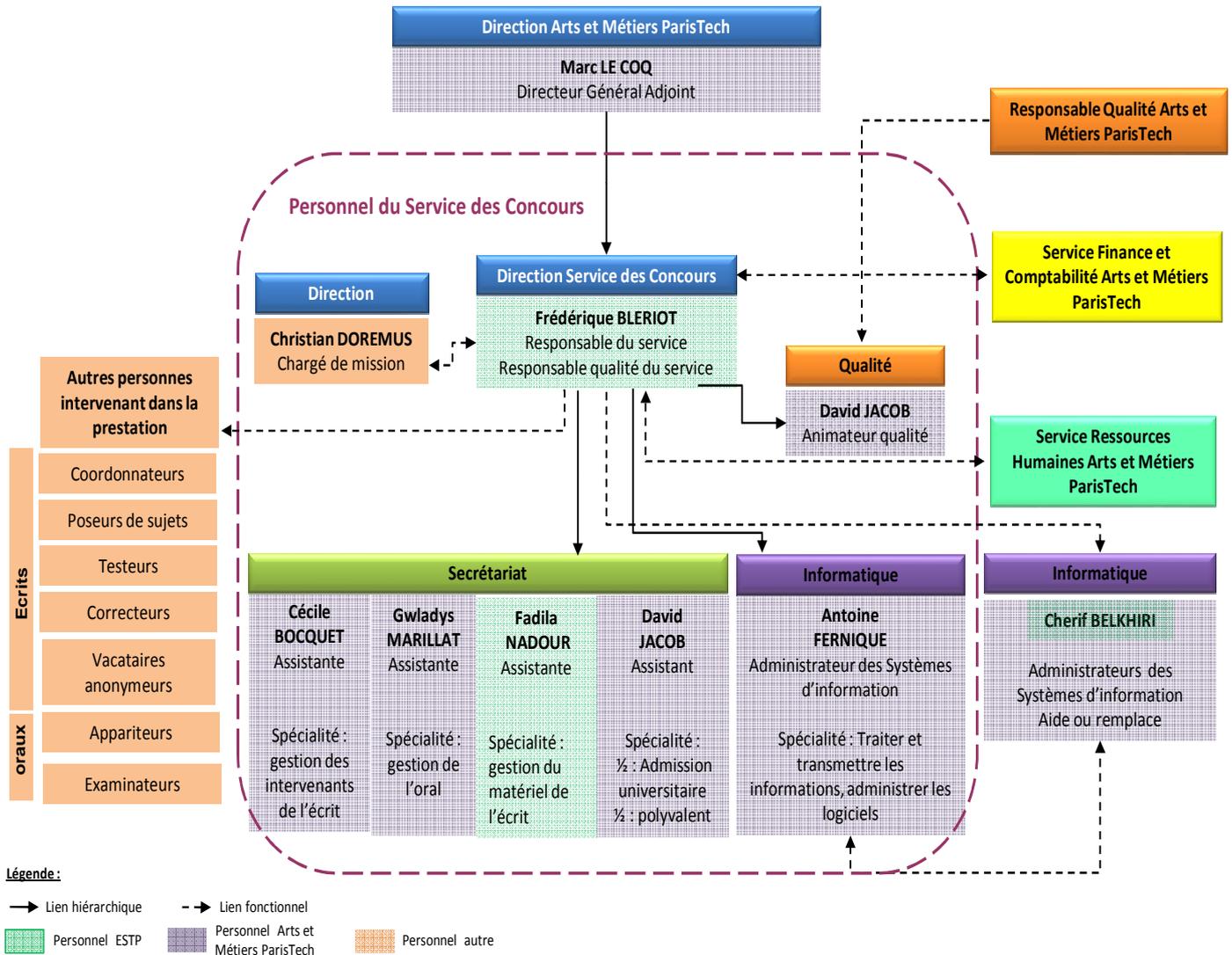
<sup>5</sup> Technologie et Sciences Industrielles, Technologie industrielle pour techniciens supérieurs, Diplôme Universitaire de Technologie/Brevet de Technicien Supérieur.

<sup>6</sup> 7 épreuves orales ( MP / PC : 2, PSI : 2, TSI : 1, langues vivantes communes : 2)

<sup>7</sup> Dont E.N.S pour PT

### 3.3 Organigramme

#### Organigramme du Service des Concours e3a – Banque PT



Le personnel du Service des Concours est composé de la manière suivante :

- **Personnel ESTP :**  
Frédérique BLERIOT (responsable du service) et Fadila NADOUR (assistante) ;
- **Personnel ARTS ET METIERS ParisTech :**  
Antoine FERNIQUE (administrateur des systèmes d'information), Cécile BOCQUET (assistante), Gwladys MARILLAT (assistante), David JACOB (assistant et l'animateur qualité) ; Personnel en cours de recrutement (informaticien).
- **Personnel autre :**  
Christian DOREMUS (chargé de mission) Président du concours e3a.

Interviennent également dans le fonctionnement du service :

- Personnel ARTS ET METIERS ParisTech :  
Marc LE COQ (Directeur général adjoint, responsable des concours de recrutement des élèves ingénieurs), XXX (Responsable qualité), Chhavivimol MOUM (correspondante des services comptables et financiers auprès du Service des Concours) ;
- Personnel ESTP :  
Chérif BELKHIRI (administrateur des systèmes d'information - aide ou remplace Antoine FERNIQUE).

Enfin, d'autres personnes interviennent dans les prestations du service :

- Pour les écrits :  
Les coordonnateurs, les poseurs de sujets, les testeurs, les correcteurs et les vacataires anonymes.
- Pour les oraux :  
Les appariteurs et les examinateurs.

Les missions de chacune des personnes du Service des concours sont décrites par le biais de fiches de poste.

### 3.4 Les missions du service

Le Service des Concours a pour finalité :

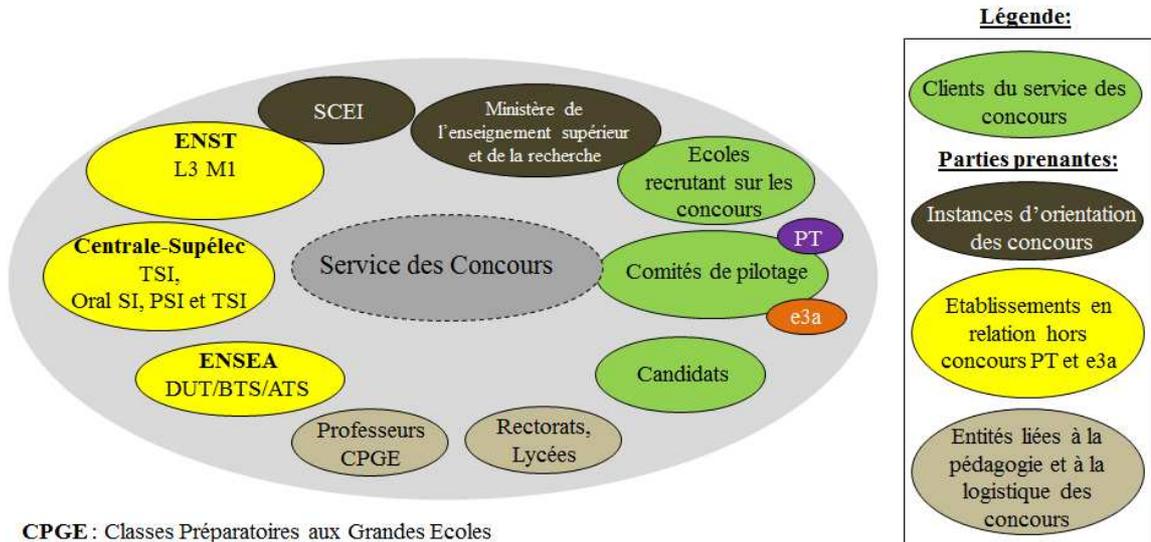
- de préparer les concours et d'en faire la promotion ;
- d'organiser et gérer les épreuves écrites ;
- d'organiser et gérer des oraux pour la banque PT et Arts et Métiers ParisTech ;
- d'assurer la publication des sujets et de leurs rapports, des résultats d'admissibilité et d'admission.

A cette fin :

- il accompagne les candidats tout au long de l'année ;
- il travaille de concert avec les écoles partenaires du concours, avec la tutelle et toutes les autres parties prenantes. Son objectif : le déroulement optimal des épreuves et la publication conforme des résultats.

### 3.5 Le service et ses relations

Dans le cadre de ses missions, le service des Concours entretient de nombreuses relations avec des clients et des parties prenantes. Les principales entités en relation avec le service sont représentées ci-dessous.



#### Principales entités en relation avec le Service des Concours

#### Comité de pilotage

Dans toutes ces relations, le comité de pilotage a un statut de client particulier puisqu'il peut intervenir dans le fonctionnement même du service. Par exemple, à titre exceptionnel, il a participé au recrutement de l'actuelle responsable du service. Il peut également formuler des recommandations de formation du personnel afin d'améliorer la qualité des prestations du service.

#### Les écoles

Les écoles qui constituent les comités sont : ARTS ET MÉTIERS ParisTech, Centrale-Supélec, les écoles des Concours Communs Archimède, des Concours Communs Polytechniques, l'ENS de Cachan, l'Ecole Polytechnique, l'ESTP, Mines-Ponts.

Celles-ci se réunissent plusieurs fois par an : en général 3 fois pour e3a et 5 fois pour la Banque PT. Ces réunions ont lieu en début d'année (octobre-novembre) pour faire le bilan (gestion financière et comptable) et préparer la nouvelle session (politique générale et choix stratégiques) et en fin d'année (juin-juillet) dans le cadre des pré-jurys et jurys des concours.

Le tableau ci-dessous établit une liste plus précise de l'ensemble des écoles composant les concours e3a et PT.

Clients et/ou partenaires	Membre de la banque PT	Membre de e3a
LES CANDIDATS		
Centrale-Supélec	⊙	
Concours Commun Mines-Ponts	⊙	
ARTS ET METIERS ParisTech	⊙	⊙
Ecole Polytechnique	⊙	
ENS de Cachan	⊙	
Ecoles des Concours Communs Polytechniques	⊙	
Ecoles des Concours Communs des Ecoles des Mines	√	
Ecoles des Concours Communs Archimède (CCA)	√	⊙
Ecoles des Concours FESIC Prépa	√	√
3IL	√	√
ECE	√	√
EFREI	√	√
EIDD		√
EIGSI La Rochelle	√	√
EIL côte d'Opale (ex. EIPC)	√	√
EME		√
EISTI	√	
ENI Val de Loire	√	√
ENSAIT	√	√
ENSIL (Groupe Archimède)	√	√
ENSISA	√	
ENSTIB (Groupe Archimède)	√	√
ESB		√
ESFF	√	
ESIEA	√	√
ESIEE		√
ESIGELEC	√	√
ESIGETEL	√	√
ESITC Caen	√	√
ESME Sudria	√	√
ESTIA	√	√
ESTP	√	⊙
Grenoble INP-Génie industriel	√	
IFMA	√	√
ISIS		√
ISMANS	√	√
EI-ISPA	√	√
ITECH-LYON	√	√
Concours Telecom INT	√	

Légende : ⊙ Membre du Comité de Pilotage

### 3.6 Périmètre de la certification ISO 9001 : 2008

Le système qualité couvre l'ensemble des prestations du Service des Concours.

Ces prestations sont précisées par le biais du tableau ci-dessous

	Préparer les concours	Gestion des écrits	Gestion des admissibilités	Gestions des oraux	Gestion des admissions
Banque PT	X	X	Uniquement AMP	X	Uniquement AMP
E3a	Sauf valider les inscriptions	X		Uniquement AMP*	
L3/M1	Uniquement valider les inscriptions			Uniquement AMP	
TSI				Uniquement AMP*	
DUT/BTS ATS					

« \* » : Les épreuves de sciences (TSI) et sciences industrielles (PSI) sont gérées par le concours Centrale – Supélec

## 4 Notre politique qualité

*Nous nous sommes toujours soucieux de la qualité de notre prestation et c'est dans cet objectif que nous avons décidé de mettre en place une démarche s'appuyant sur la norme ISO 9001 version 2008.*

*Pour ce faire, le Service des Concours portera ses efforts dans les années à venir sur les 3 axes suivants :*

- 1. Limiter les risques d'erreurs et d'interprétation des sujets de concours pour assurer l'équité de traitement des candidats ;*
- 2. Fiabiliser totalement les données communiquées aux candidats ;*
- 3. Développer l'écoute des clients et des parties prenantes avec le souci de réactivité.*

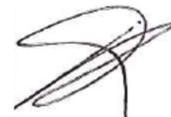
*Pour concrétiser ces axes, nous définissons annuellement des objectifs qualité dans le cadre des revues de Direction*

*Nous nous engageons à mettre les moyens nécessaires pour la mise en œuvre de cette politique.*

*A cette fin, nous attendons de l'ensemble des collaborateurs du service un engagement total à nos côtés, ainsi que leur mise à contribution pour mettre en œuvre notre politique qualité et la faire évoluer le cas échéant.*



*Frédérique BLERIOT  
Responsable du Service des Concours  
ARTS ET METIERS ParisTech*



*Marc LE COQ  
Directeur général adjoint  
ARTS ET METIERS ParisTech*

## 5 Notre fonctionnement

Ce chapitre vise à décrire de façon synthétique les modes de fonctionnement du Service des Concours. Les acteurs du service qui souhaitent avoir des compléments d'information ou connaître de manière plus précise les modalités de mise en œuvre d'un processus, d'une procédure peuvent consulter le référentiel qualité.

### 5.1 Une approche processus

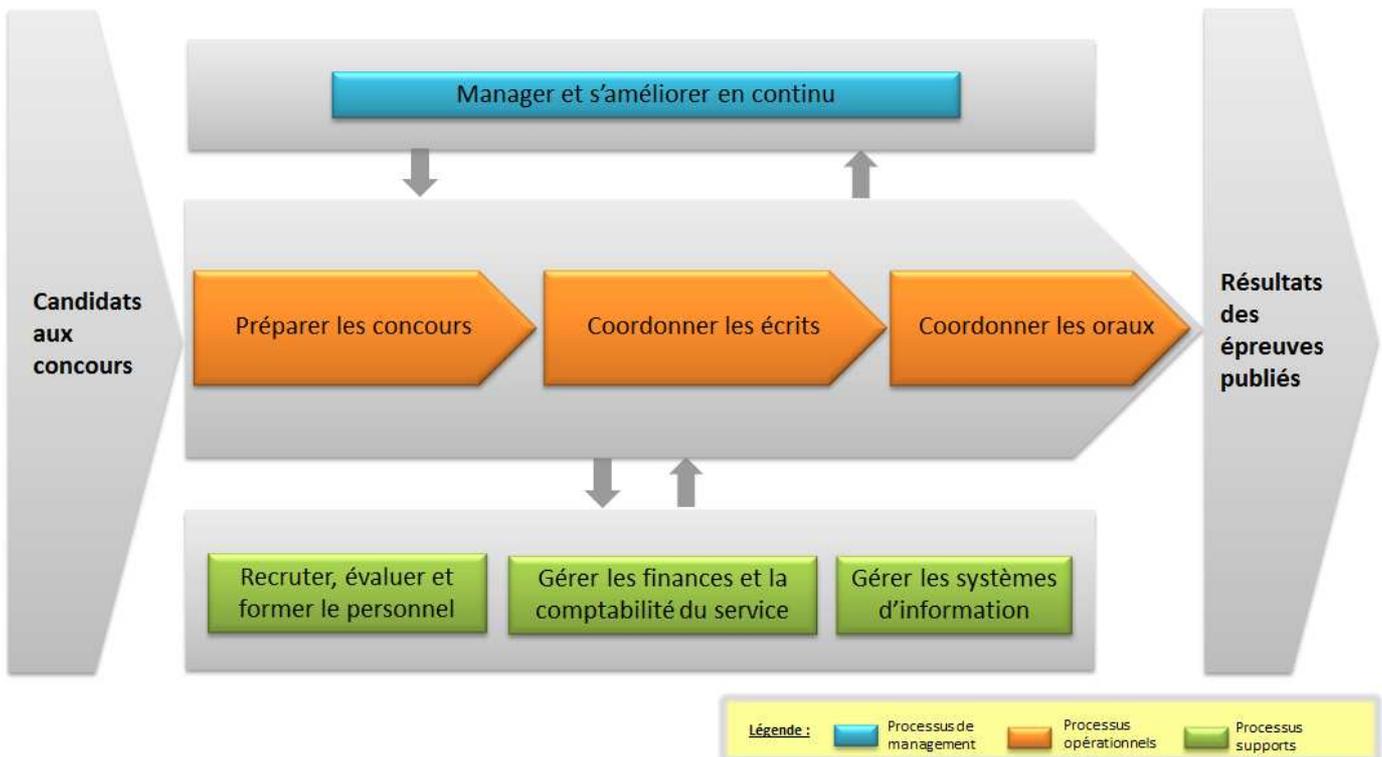
Notre recherche d'efficacité s'appuie sur ce qu'il est communément appelé une « approche processus ».

Les **processus opérationnels** permettent de maîtriser la réalisation des activités du service, s'appuyant sur des **processus supports** et orientés par des **processus de management**.

Nous avons identifié les principaux processus nous permettant d'accomplir notre mission. L'ensemble de ces processus est représenté graphiquement en une cartographie unique qui nous permet de visualiser rapidement nos activités principales.

#### 5.1.1 La cartographie

Notre activité est décrite à l'aide de sept processus :



*Figure 4 : Cartographie macroscopique du Service des Concours*

L'ensemble de ces processus est disponible sur le serveur.

### 5.1.2 Description succincte du processus de management

Le processus de management « Manager et s'améliorer en continu » est indiqué en bleu dans la cartographie macroscopique.

Le processus de management « Manager et s'améliorer en continu », fonctionne en cercle vertueux, à la manière de la boucle permanente de progrès de Deming. Il a pour vocation de décrire le dispositif séquentiel organisé comme suit:

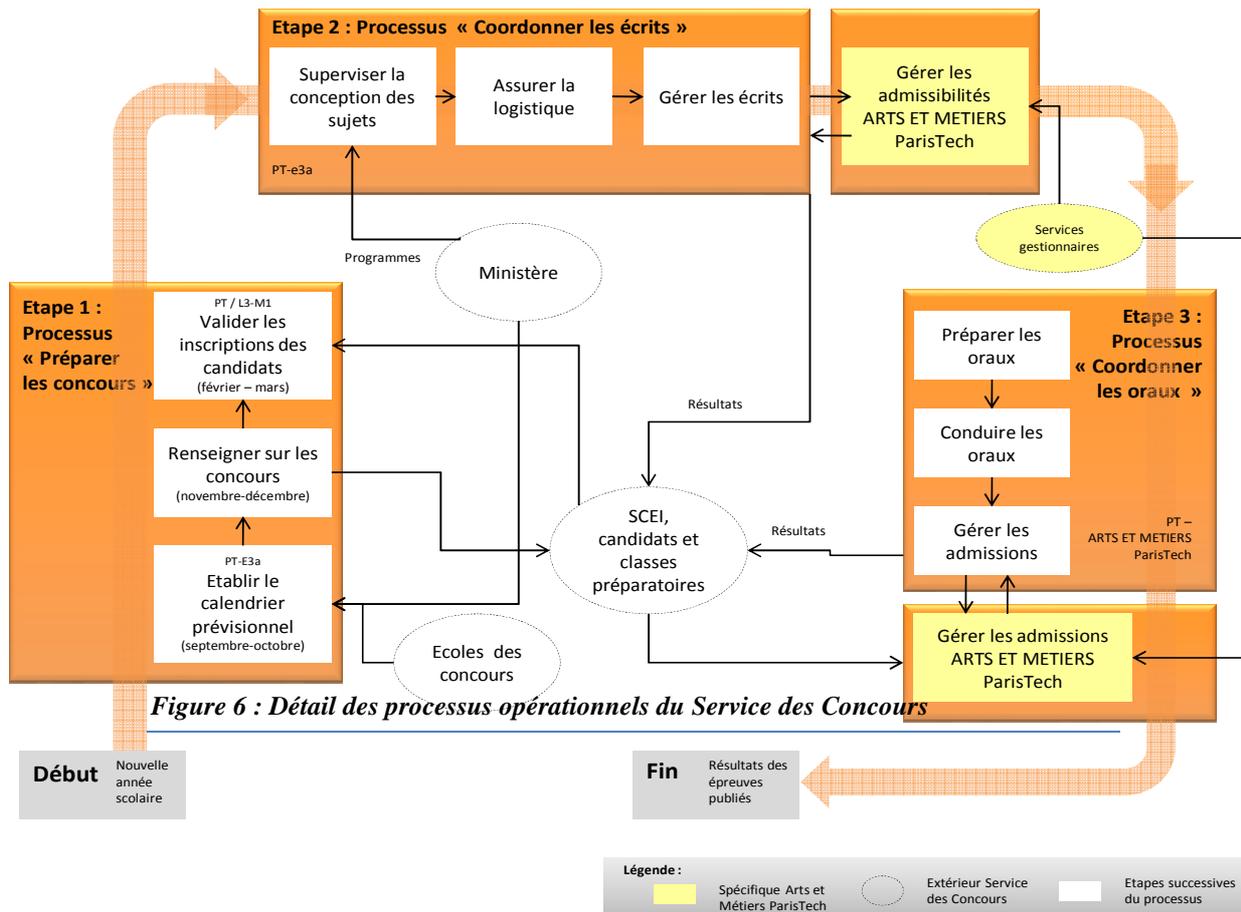
- la planification,
- la mesure,
- l'analyse, la décision, la mise en œuvre et l'amélioration.

Ce processus a pour objectif d'entraîner une dynamique globale et continue d'amélioration de la qualité.

### 5.1.3 Représentation succincte des processus opérationnels

Les processus opérationnels sont indiqués en orange dans la cartographie macroscopique.

Ces processus représentent l'activité de fond et le cœur de métier du Service des Concours. Leur finalité durant l'année est de passer de la promotion des concours et de l'inscription des candidats aux concours, à la publication de leurs résultats et à leur intégration dans les écoles.



### 5.1.4 Les processus supports

Les processus opérationnels sont indiqués en vert dans la cartographie macroscopique.

Ces processus apportent les ressources nécessaires aux processus opérationnels et de management.

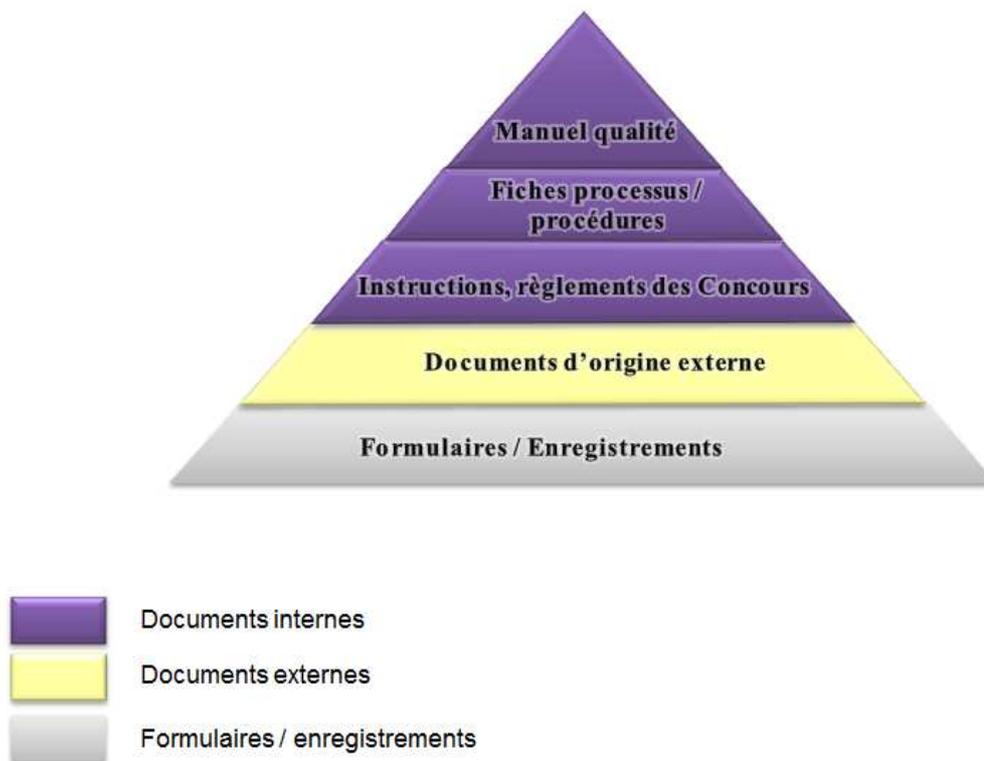
Ils regroupent tout ce qui est relatif à la gestion du personnel (recrutement, formation, évaluation), à la gestion financière et comptable (préparation du budget, gestion des recettes et des dépenses courantes, bilan et refacturation) et aux systèmes d'information.

## 5.2 La maîtrise du système documentaire

La documentation du service comprend les documents internes, les documents externes, et les formulaires et enregistrements. La maîtrise de cette documentation est décrite dans la procédure « maîtriser le système documentaire » qui intègre les 3 logigrammes suivants :

- « Maîtriser les documents internes »,
- « Maîtriser les documents externes »,
- « Maîtriser les formulaires et les enregistrements ».

Le système documentaire peut être schématisé par la structure pyramidale suivante :



*Figure 7 : Représentation pyramidale du système documentaire du service au 20/11/2010*

En complément de la procédure, le tableau de gestion des documents et des enregistrements vient lister de manière exhaustive l'ensemble de la documentation du service. Ce tableau définit les modalités spécifiques de création, de mise à jour, de validation, de classement pour les documents et les enregistrements, tandis que la procédure décrit les règles communes de gestion documentaire.



## 6.2 « Mesurer la performance du Service des Concours »

La mesure de la performance se concrétise par de multiples dispositifs :

### 6.2.1 « Mesurer la satisfaction des clients »

Trois dispositifs sont déployés :

- Une **enquête de satisfaction** sur les concours, conduite chaque début d'année scolaire auprès des élèves ARTS ET MÉTIERS ParisTech (anciens **candidats**) ;
- Une **enquête de satisfaction à destination des écoles partenaires et clientes**.
- Le suivi et l'analyse qualitative des **réclamations des candidats et des écoles**.

### 6.2.2 « Mesurer la performance des processus »

Pour s'assurer de l'efficacité des processus, des **pilotes** ont été nommés. Ceux-ci sont chargés de renseigner des **indicateurs** de performance. Ils doivent également être force de proposition de manière à faire sans cesse évoluer leur activité en fonction des besoins du client.

### 6.2.3 « Mener des audits internes » - audits externes

L'audit est un outil qui permet d'évaluer la mise en œuvre des dispositions prévues par le système ainsi que leur efficacité.

Le service des Concours doit planifier et réaliser annuellement :

- un audit interne : Novembre (après les concours).
- un audit externe de suivi de certification ISO 9001 : Décembre.

Une **procédure d'audit interne** décrit plus précisément les dispositions prévues.

## 6.3 « Analyser, Décider, Mettre en œuvre et Améliorer »

### 6.3.1 « Mettre en place les actions curatives, correctives et préventives »

**Le cahier de résolution des problèmes** fait état :

- des différents dysfonctionnements rencontrés au cours de l'année : incidents ou non-conformités ;
- des problèmes potentiels
- des actions curatives éventuellement menées
- d'éventuelles pistes d'amélioration proposées.

La revue de ce cahier de résolution des problèmes est effectuée mensuellement dans le cadre des **RAC (Réunions d'Amélioration Continue)** pour décider d'actions correctives et préventives.

Ces actions d'amélioration sont pilotées par le biais d'un **tableau de bord des actions correctives et préventives**, également revu mensuellement dans le cadre des RAC.

D'autres actions d'amélioration peuvent être décidées à l'issue des outils de mesure (audits, les enquêtes de satisfaction, les tableaux de bord...) et enregistrées sur le même tableau de bord des actions correctives et préventives.

L'ensemble de ces données sont analysées en revue de Direction annuelle ; des actions d'amélioration peuvent être décidées à l'issue de ces revues de Direction et enregistrées sur le même tableau de bord des actions correctives et préventives.

La procédure « **Mettre en place les actions curatives, correctives et préventives** » est complétée par la **procédure « traiter les réclamations des candidats concernant les épreuves écrites et orales »**.

### 6.3.2 Les instances de décision

#### Les réunions d'amélioration continue (RAC)

Les RAC sont des instances de pilotage opérationnel mensuel pour passer en revue les actions correctives et préventives en cours et décider de nouvelles actions d'amélioration.

Les décisions issues de ces RAC sont ensuite reportées dans le tableau de bord des actions correctives et préventives.

#### Les revues de direction

Une fois par an (novembre), elle réunit tout le personnel. C'est à cette occasion que nous effectuons un bilan de la session écoulée, que nous réévaluons les attentes clients et que la stratégie à venir est validée

[C'est aussi dans le cadre des revues de direction que sont décidés les objectifs qualité.](#)

Les données d'entrée sont :

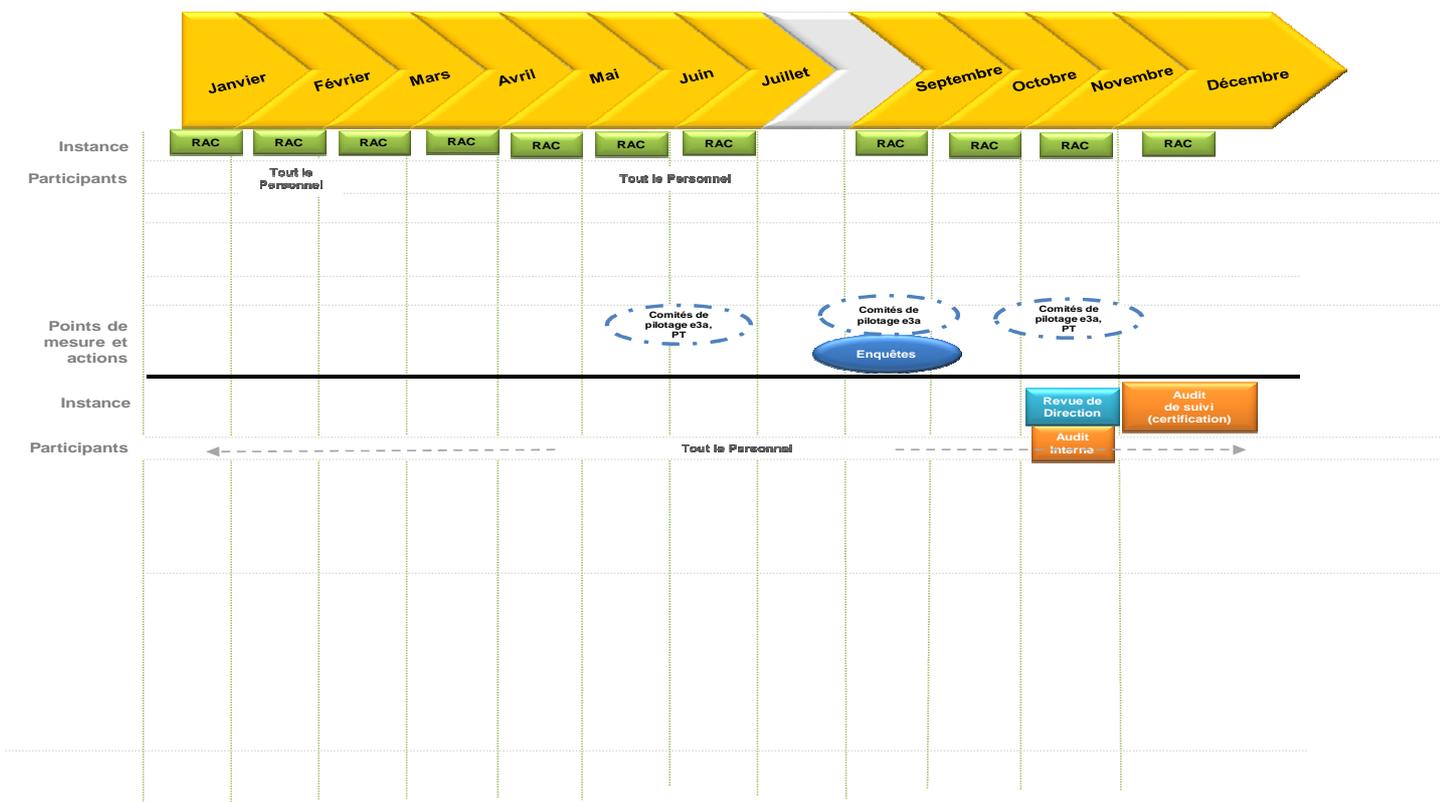
- Le contrat d'objectif et de moyens validé par le Directeur Général d'ARTS ET METIERS ParisTech ;
- Les comptes-rendus de comités de pilotage e3a, PT ;
- Le compte-rendu de la revue de Direction précédente ;
- Les comptes-rendus d'audits ;
- Le tableau de bord des Actions Correctives et Préventives ;
- Les enquêtes de satisfaction clients (pour la revue de direction de novembre) ;
- Les réclamations clients.

Les données de sortie comprennent :

- Le tableau des actions correctives et préventives qui recense toutes les décisions de fond ;
- Le compte-rendu de la revue de Direction.

Tout ceci concourt à l'amélioration continue de la qualité des prestations du Service des Concours.

### Planification Cycle d'amélioration



### 6.3.3 Communication qualité

En interne, la politique qualité est affichée en différents points du service.

Les documents du système qualité sont à disposition de l'ensemble du personnel par le biais du réseau informatique.

Avec l'extérieur, une démarche de communication s'effectue d'une part via les sites internet des concours e3a et banque PT et d'autre part, plus globalement avec la direction qualité et le service communication de ARTS ET METIERS ParisTech.

## 7 Liste des procédures

Le processus « **Manager et s'améliorer en continu** » intègre les procédures suivantes :

- « Mesurer le satisfactions des clients »,
- « Mesurer la performance des processus » (instruction de travail),
- « Mener des audits internes »,
- « Mener les audits des centres d'écrit »,
- « Mettre en place les actions curatives, correctives et préventives »,
- « Traiter les réclamations des candidats concernant les épreuves écrites et orales »,
- « Maitriser le système documentaire »

Le processus « **Préparer les Concours** » intègre les procédures suivantes :

- « Organisation générale de la session »
- « Mettre à jour les données et renseigner sur les Concours »,
- « Valider les inscriptions ».

Le processus « **Coordonner les écrits** » intègre les procédures suivantes :

- « Superviser la conception des sujets »
- « Assurer la logistique »,
- « Gérer les écrits ».
- « Gérer les fraudes »

Le processus « **Coordonner les oraux** » intègre les procédures suivantes :

- « Conduire les oraux »,
- Gérer les admissions »,

Le processus « **Recruter, évaluer et former le personnel** » intègre les procédures suivantes :

- « Recruter le personnel permanent »,
- « Recruter le personnel vacataire et certains collaborateurs »,
- « Evaluer le personnel permanent »,
- « Former le personnel ».

Le processus « **Gérer les finances et la comptabilité du service** » intègre les procédures suivantes :

- « Préparer le budget »,
- « Gérer les recettes »,
- « Acheter »,
- « Rémunérer »,
- « Réaliser bilan et refacturer ».

Le processus « **Gérer les systèmes d'information** » intègre les procédures suivantes :

- « Développer l'application métier »,
- « Administrer les systèmes d'information ».

## 8 Glossaire

**Amélioration continue :**

Processus récurrent d'enrichissement du système de management par la qualité afin d'obtenir des améliorations de la qualité globale en cohérence avec la politique du service.

**Action corrective :**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité détectée. Une action corrective agit sur les causes réelles d'un problème survenu.

**Action curative :**

Agit sur les conséquences immédiates d'un problème.

**Action préventive :**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle. Une action préventive agit sur les causes d'un problème potentiel (avant que celui-ci n'arrive).

**Audit interne :**

Processus systématique, indépendant et documenté en vue d'obtenir et d'évaluer des preuves d'audit de manière objective afin de déterminer dans quelle mesure les critères d'audit du système de management par la qualité sont respectés.

**Auditeur :**

Personne ayant la compétence pour réaliser un audit.

**Client :**

Organisme ou personne qui reçoit un produit. (source : Norme ISO 9000 version 2000)  
Les clients du Service des Concours sont les candidats et les écoles recrutant sur les concours.

**CPGE :**

Classes Préparatoires aux Grandes Ecoles.

**Document :**

Définit les règles de travail (exemple : manuel qualité, fiche processus, procédure, livrets d'instructions informatiques, calendrier opérationnel, formulaire à compléter, etc.)

**Enregistrement :**

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité. Un enregistrement est une trace d'une action réalisée (rapport, compte-rendu, formulaire renseigné).

**Planification** (définition ISO 8402) : « *Activités* qui déterminent les objectifs et les exigences pour la qualité, ainsi que les exigences pour la mise en œuvre d'éléments du système qualité. »

**Processus et procédure :**

Un processus est une « activité dynamique », avec un pilote et des indicateurs, tandis qu'une procédure est un « document » facilitant la mise en œuvre d'un processus.

**Qualité :**

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques à satisfaire des exigences (exprimées ou implicites). Au Service des Concours, la qualité c'est d'abord et avant tout la satisfaction des besoins de nos clients. (Cf. figure 3 - page 7)

**SCEI (Service Concours des Ecoles d'Ingénieurs) :**

Regroupement fonctionnel des opérateurs historiques des concours en charge de la coordination des concours.

**SMQ (Système de Management par la Qualité) :**

Système de management du service, utilisé pour développer, mettre en œuvre notre politique et gérer la qualité de nos services.

**Tutelle :**

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.