

Une feuille format A4 de notes personnelles manuscrites autorisée.  
Appareils de communication interdits (même éteints).  
Réponses **justifiées** et **concises uniquement** sur ce document.  
Qualité de la rédaction prise en compte dans la notation.  
Answers in English authorized  
Signer en fin de copie

/ 20

## Processus d'inscription aux UVs

Une université souhaite améliorer son processus d'inscription aux UVs, par la réalisation d'une démarche Lean Six Sigma.

Ce processus se situe entre le processus d'inscription administrative (en amont) et le processus de réalisation des emplois du temps (en aval).

La cartographie de haut niveau du processus est le suivant :

S	I	P	O	C
- étudiant	- projet de formation - PV de suivi d'études	- inscription aux UVs	- liste des UVs à suivre - constitution et dimensionnement des UVs	- étudiant - enseignants - administration

Actuellement, il est demandé à chaque étudiant de se préinscrire par voie électronique aux UVs.

A l'aide de ces pré-inscriptions, chaque département dimensionne le nombre de groupes dans chaque UV (parfois il est décidé qu'une UV ne sera pas ouverte, faute de nombre d'inscrits suffisants).

On procède alors à une opération d'inscriptions dans les UVs, qui se fait en 2 temps :

- Validation (ou modification) du choix d'UV de l'étudiant par un enseignant du département (à partir de la cohérence du projet de formation, des impératifs de critères de réussite au diplôme...)
- Saisie sur console des UV choisies et validées.

Dans le cas où une UV est complète, un étudiant doit en choisir une autre.

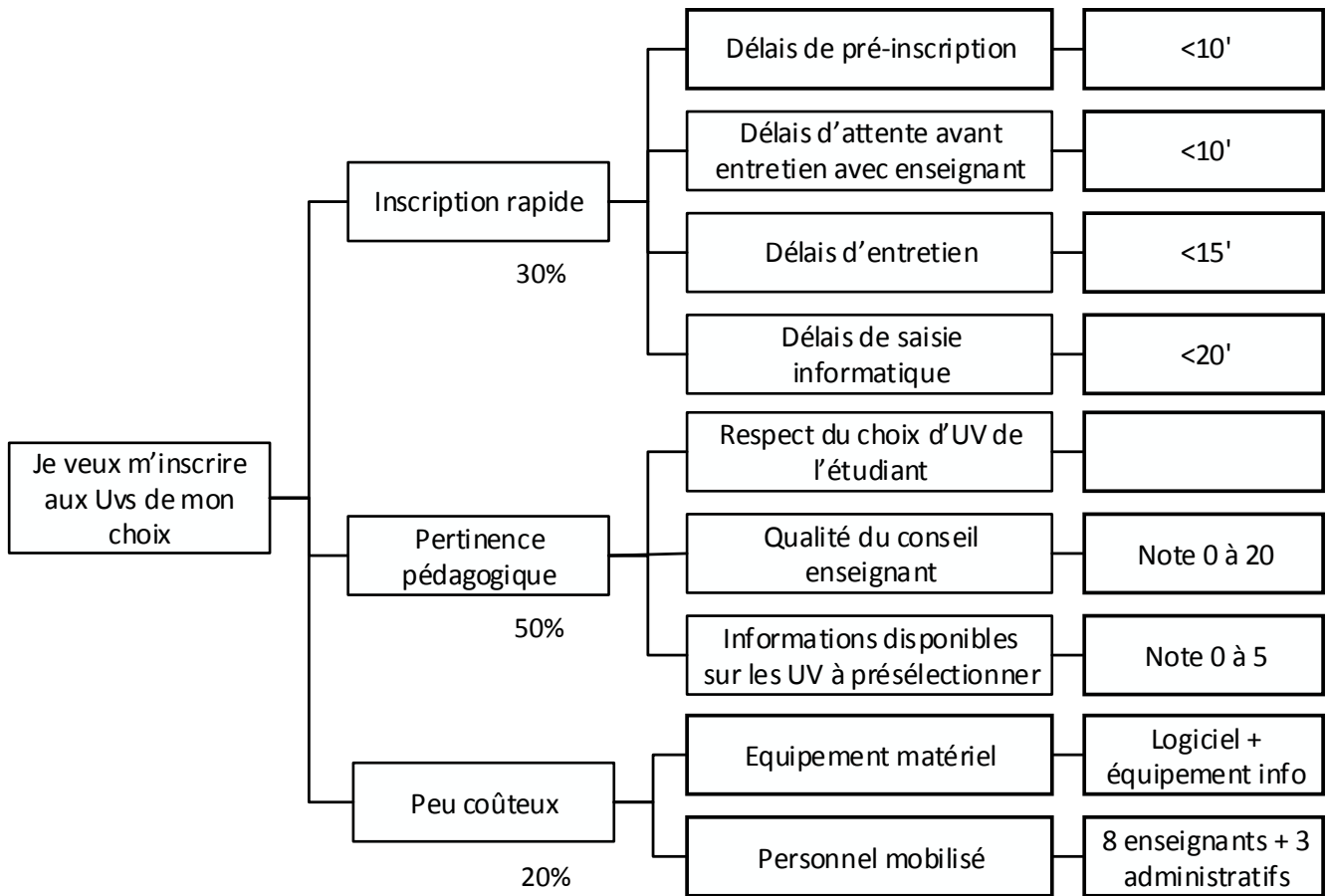
## Travail demandé

L'objectif du projet a été défini de la façon suivante :

« **Améliorer sensiblement le processus d'inscription aux UVs pour la rentrée P15** »

1. Analyser cet objectif, en pointant les points satisfaisants et ceux à améliorer.

On donne le diagramme CTQ, sur lequel on a pondéré la voix du client.



2. Proposer un indicateur de suivi du CTQ « respect du choix d'UV de l'étudiant »

/3

3. Compléter la matrice QFD de premier niveau (les interactions ne seront pas prises en compte).

VOC		CTQ									
Rapidité											
Pertinence pédagogique											
Peu coûteux											

/8

4. Analyser la matrice QFD

/2

5. A l'aide d'un outil approprié, sélectionner les CTQ prioritaires.

/3