



UNIVERSITÉ DU LUXEMBOURG
FACULTÉ DE DROIT, D'ÉCONOMIE ET DE FINANCE

Manuel qualité

Faculté de Droit, d'Économie et de Finance (FDEF)
Université du Luxembourg

Etabli par - le :
HL – 01/09/2010

Modifié par - le :
HL – 25/01/2018

Approuvé par - le :
KL – 25/01/2018

La FDEF et sa politique qualité

Depuis sa création en 2003, l'Université du Luxembourg vise l'excellence en matière de formation, de recherche et de transfert de connaissances. Un profil unique et attractif s'appuyant sur des avantages compétitifs particuliers a également été défini qui fait d'elle un « bijou » « avec potentiel énorme » comme l'a souligné son nouveau recteur lors de prise de fonction. Dans ce cadre, l'une des préoccupations constantes de l'Université est assurément de déployer une stratégie qualité en adéquation avec ses ambitions. Affirmée dans ses anciens et actuel plans quadriennaux, elle constitue à la fois l'axe fondamental de la politique de l'Université et une condition indispensable pour permettre à l'Université, au-delà de son caractère stratégique pour le Luxembourg, d'asseoir sa renommée internationale.

En harmonie avec cette philosophie, la Faculté de Droit, d'Économie et de Finance (FDEF) s'est lancée dans une démarche qualité résolue qu'elle vise à étendre progressivement à l'ensemble de ses activités.

À l'instar de l'Université, elle s'attache non seulement à consolider ce qui a déjà été entrepris, mais aussi à introduire de nouvelles initiatives d'où sa décision, en 2010, d'implanter un système de management de la qualité (SMQ) qu'elle souhaite maintenir dans le cadre de son plan quadriennal 2018-2021 et celle, en 2013, d'engager ses programmes de formation dans un processus d'accréditation.

À travers une telle démarche, nous cherchons à satisfaire toujours mieux les attentes des étudiants, de nos partenaires, des enseignants-chercheurs et de l'administration de l'Université et à contribuer, par conséquent, à faire de la Faculté un pôle d'excellence apte, grâce à une équipe hautement qualifiée, à répondre aux défis du monde contemporain se posant, en particulier, dans les domaines bien ciblés de notre champ d'action.

Dans ce contexte, nous nous sommes fixé les objectifs suivants :

- développer une administration rationalisée et efficiente,
- promouvoir et renforcer la formation professionnelle continue pour l'ensemble du personnel administratif de la Faculté,
- assurer une comptabilité de gestion et un suivi budgétaire fiables.

À cette fin, nous nous engageons à fournir tous les moyens nécessaires pour assurer la conformité de l'administration de la Faculté au système de management de la qualité, fondé sur la norme ISO 9001 et à veiller à ce que nos services soient suivis, évalués et améliorés en permanence conformément aux exigences de la norme.

Cet engagement ne pourra cependant être couronné de succès qu'avec l'adhésion de l'ensemble du personnel de la Faculté à notre démarche qualité. Aussi attendons-nous de chacun une coopération étroite dans la mise en œuvre et le développement de cette politique.

23/01/2018



Katalin LIGETI, Doyenne

Le système de management de la qualité de la FDEF

Le système de management de la qualité de la FDEF couvre l'ensemble des activités de l'administration de la Faculté, à savoir la gestion administrative de ses activités de management, d'enseignement, de recherche et de relations extérieures. Il exclut les activités portant respectivement sur « les ressources pour la surveillance et la mesure », « la conception et le développement » et « la préservation » puisqu'il s'agit d'activités qui sont étrangères à son administration.

Certaines activités administratives de la Faculté sont réalisées en coopération avec plusieurs services de l'administration centrale de l'Université, en particulier avec :

- le service de recherche
- le service de bibliothèque
- le service informatique de l'Université (SIU)
- l'unité relations internationales
- le service des études et de la vie étudiante (SEVE)
- le bureau des études doctorales
- le service des finances et de la comptabilité (SFC)
- le service de développement des sites (SDS)
- le service des infrastructures et de la logistique (SIL)
- le service des ressources humaines (SRH)
- l'unité affaires juridiques
- le service communication
- l'unité audit interne
- le service achat (Procurement Office)
- SAP Competence Center
- le service sécurité (Safety Office)

Cette coopération qui résulte de l'organisation de l'Université, se trouve en-dehors du champ de notre démarche.

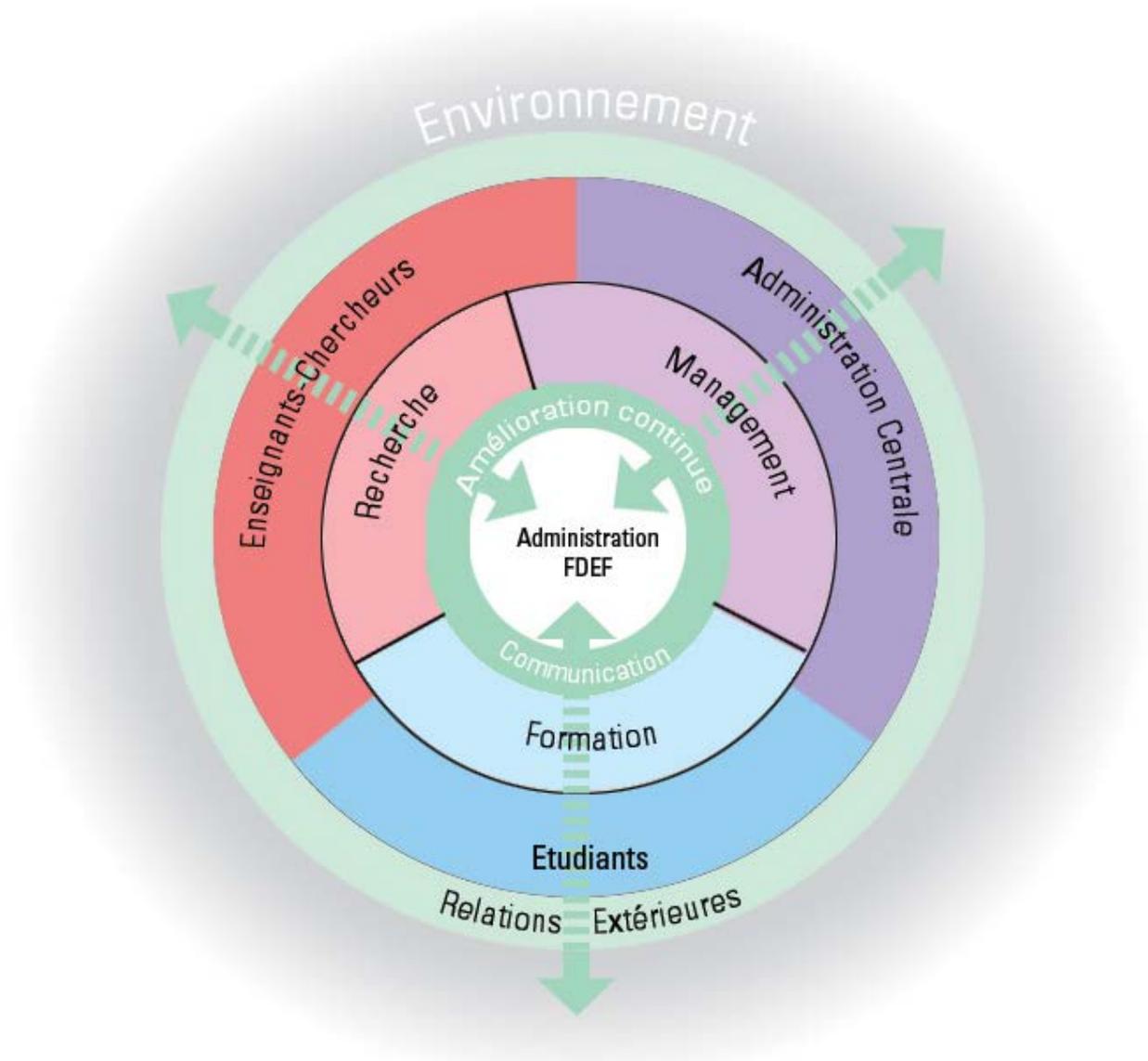
Le SMQ de la FDEF est placé sous la responsabilité directe du doyen. Il est mis en œuvre, évalué et amélioré par la coordinatrice «assurance qualité et administration des programmes de formation» en coopération avec les pilotes des processus et en conformité avec les exigences légales et réglementaires applicables ainsi qu'avec les attentes de tous les interlocuteurs de la Faculté.

Identification des processus et des sous-processus

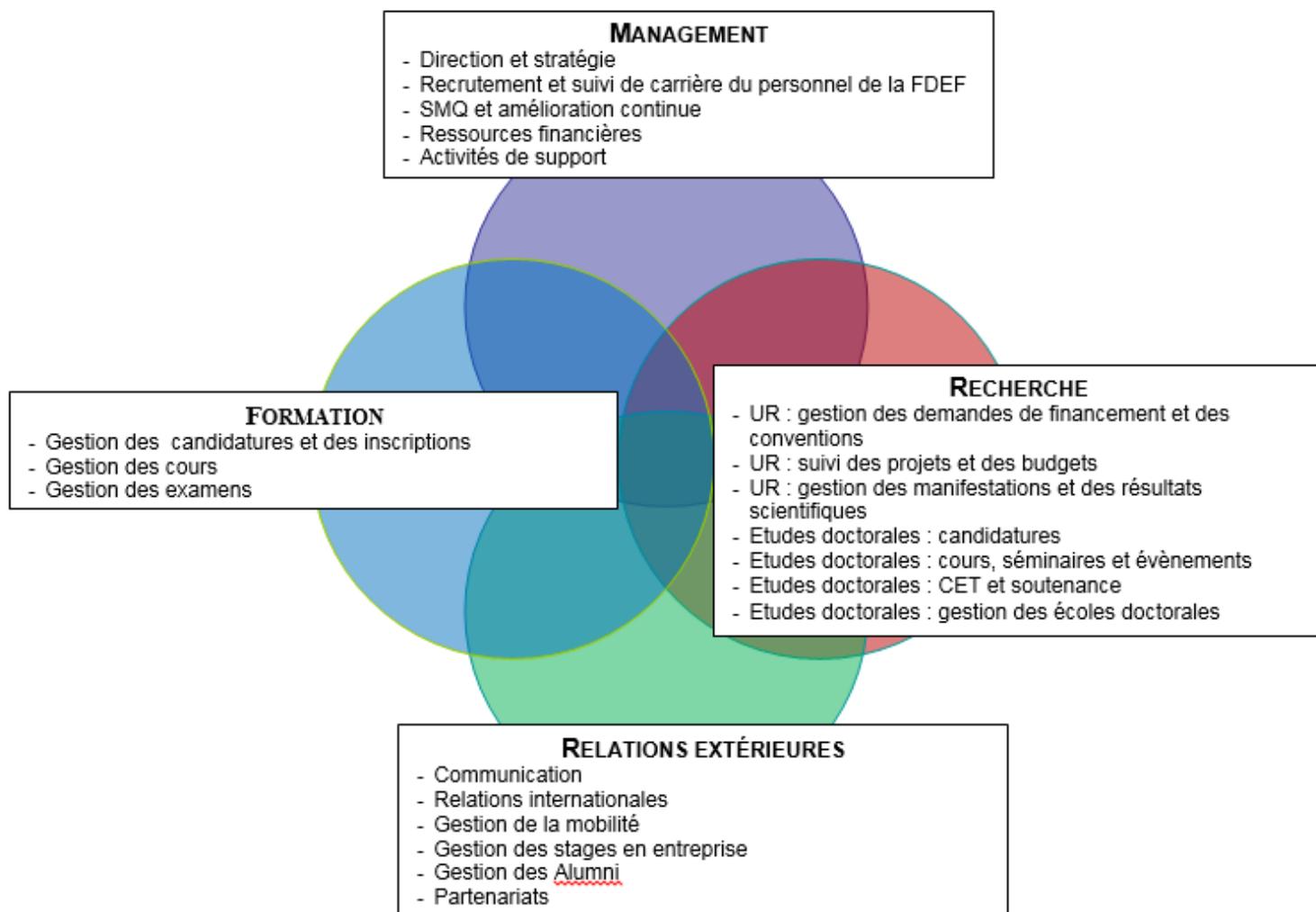
Les activités de la Faculté sont réparties entre les *quatre processus* suivants :

- un processus Management qui gère l'administration générale, met en œuvre les orientations managériales et coordonne les ressources nécessaires aux processus Formation, Recherche et Relations extérieures,
- un processus Formation qui assure l'organisation et le fonctionnement des formations de Bachelor, de Master et des formations complémentaires,
- un processus Recherche qui permet la réalisation et la diffusion des travaux de recherche ainsi que le déroulement des études doctorales
- un processus Relations extérieures qui promeut et coordonne la communication entre les processus Management, Formation et Recherche et leurs interlocuteurs extérieurs.

Le schéma ci-dessous représente, sous une forme simplifiée, les processus identifiés et leurs interactions :



Chacun de ces quatre processus est associé à plusieurs *sous-processus* :



Informations documentées

La démarche qualité de la FDEF comprend :

- les informations documentées exigées par la norme ISO 9001:2015 ;
- les informations documentées considérées comme nécessaires à l'efficacité du système de management de la qualité de la Faculté.

Les informations documentées ainsi que les modalités de pilotage et de contrôle des activités de l'administration de la FDEF sont précisées dans les cartes d'identité de chaque processus et de sous-processus et/ou dans d'autres documents internes. Cette documentation est accessible à l'ensemble du personnel de la FDEF en fonction du processus concerné et des droits d'accès octroyés.

Des indicateurs mesurables et pertinents ont également été mis en place.

Organisation fonctionnelle de l'administration de la FDEF

