



**INSTITUT SUPERIEUR DE L'ÉCONOMIE
AKADEMIE DER WIRTSCHAFT**

**Charte Management de la Qualité
ANNÉE 2017-2018**



Institut Supérieur de l'Économie –
Akademie der Wirtschaft (ISEC-AdW)
7, rue Alcide de Gasperi
L-2981 Luxembourg

Version 15 juin 2017

L'ISEC reconnaît l'importance de la mise en place d'une politique et de procédures pour le management de la qualité.

La « Charte Management de la Qualité » a pour objet de regrouper les processus spécifiques au management des services administratifs et du personnel de l'ISEC. Les processus spécifiques appliqués à la gestion des activités de l'ISEC et leurs objectifs particuliers sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Le processus management vise la gestion de l'administration générale, des services, met en œuvre les orientations managériales et coordonne les ressources nécessaires aux activités d'enseignement et de recherche et aux relations extérieures.

1. Engagements de l'ISEC

Dans le cadre du Processus de Bologne, et conformément au texte « Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur » adopté par les ministres européens de l'enseignement supérieur à Bergen en mai 2005, l'ISEC-AdW ambitionne à satisfaire aux besoins et attentes des étudiants, de ses partenaires, des enseignants-chercheurs et de la gouvernance et à contribuer, par conséquent, à faire de l'établissement un lieu d'excellence apte, avec la contribution d'un personnel hautement qualifié, à répondre aux défis de l'enseignement supérieur et en particulier dans son domaine cible : la formation continue de type « professionnalisant » et sanctionnée par un diplôme de premier ou de deuxième cycle.

La politique qualité de l'ISEC s'inscrit par ailleurs dans le processus de construction de l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES), dont les principes, édictés dans le document « Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur », ont été adoptés par 47 Etats dont le Luxembourg dans le cadre du processus de Bologne.

Ce document dispose, en particulier, que tous les établissements de l'enseignement supérieur « doivent avoir une politique et des procédures associées pour le management de la qualité et des niveaux de leurs programmes et de leurs diplômes. Ils doivent également s'engager explicitement dans l'instauration d'une culture qui reconnaisse l'importance de la qualité et du management de la qualité. Pour y parvenir, les établissements doivent mettre en œuvre et développer une stratégie visant à l'amélioration continue de la qualité. La stratégie, la politique et les procédures doivent avoir un statut officiel et être rendues publiques. Elles doivent prévoir un rôle pour les étudiants et les autres parties intéressées. »

L'ISEC-AdW a adopté une démarche qualité au service du Management et de la gestion des services, fondé sur le tryptique « Ressources - Processus – Résultats ». Une méthodologie inspirée de l'approche ISO (Organisation internationale de normalisation) préconise le regroupement, au sein d'un processus, des différentes activités qui concourent au même objectif dans le but d'optimiser le fonctionnement de l'ISEC-AdW.

L'ISEC-AdW s'oblige à instaurer une politique qualité qu'elle vise à étendre progressivement à l'ensemble de ses activités en adéquation avec ses missions et ses valeurs académiques et l'éthique (voir point 6 de la présente Charte).

La démarche qualité se déploie également dans ses activités d'enseignement et de recherche. Soucieux de s'assurer de la qualité et de la compétence du corps enseignant et des enseignements dispensés, l'ISEC-AdW a adopté une « Charte qualité de l'évaluation des programmes de formation et des enseignements » et une « Charte de bonne conduite des étudiants ».

L'ISEC-AdW est également soucieux d'éviter tous liens directs entre les responsables des évaluations, d'une part, et la direction académique et l'administration, d'autre part, en vue de respecter au mieux les principes de neutralité, de probité et de confidentialité.

L'ISEC-AdW s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la conformité de sa gestion au système de management de la qualité adopté dans la présente Charte.

L'ISEC-AdW s'oblige à veiller au suivi, à l'évaluation et à l'amélioration de ses services et de ses missions.

2. Objectifs généraux de l'ISEC

Dans ce cadre, l'ISEC-AdW se fixe les objectifs généraux suivants :

- Contribuer à l'amélioration continue de l'organisation et du fonctionnement de l'administration et des services
- Assurer un accueil personnalisé et permanent à chaque étudiant
- Assurer la continuité des procédures administratives
- Assurer le dialogue et l'écoute entre les membres de la communauté de l'ISEC-AdW et de ces derniers avec les partenaires extérieurs.
- Promouvoir la convivialité au sein des services et entre les services
- Favoriser le bien-être de chacun de ses membres par la mise à disposition d'un cadre propice à l'étude, au travail, à la recherche et au développement personnel
- Proposer des pratiques pédagogiques adaptées et innovantes et des pratiques administratives simplifiées, uniformisées et écrites
- Mettre à disposition des informations mises à jour
- Garantir un partage, des savoirs, des compétences et des données
- Encourager le respect des valeurs et des objectifs portés par l'Institut
- Organiser des évaluations équitables et transparentes
- Établir et valoriser les interactions entre ses membres et entre le monde universitaire et la société.

3. Cartographie des processus et objectifs spécifiques

Processus	Objectifs
Gestion administrative des étudiants	Disposer d'un dossier de l'étudiant en ordre permettant de suivre son assiduité, son parcours, ses résultats. Disposer de données exploitables à diverses fins. Optimiser l'utilisation de l'outil informatique /ISEC-Online.
Gestion des ressources humaines	Assurer la gestion administrative (recrutement, carrière, prestations) de chaque membre du personnel dans une optique d'utilisation optimale des RH. Assurer la motivation du personnel et son bien-être au travail. Mettre en place un système d'évaluation du corps enseignant et des enseignements (V. Charte Qualité Pédagogique)

Processus	Objectifs
Communication interne	Dans le cadre de la poursuite des objectifs de communication, élaborer l'information, assurer et vérifier sa diffusion aux destinataires, dans un délai raisonnable et évaluer son effet.
Communication externe	Elaborer et mettre en place auprès des étudiants, des enseignants externes, et du public des actions participant à la création et à l'entretien d'une image de l'ISEC conforme à ses valeurs et à ses missions. Affichage de la Charte des valeurs académiques, de la Charte Qualité de l'évaluation, de la présente Charte. Assurer l'efficacité de la plateforme ISEC (Site internet)
Gestion des ressources matérielles et budgétaires	Assurer les meilleures conditions possibles de formation et de travail en gérant de manière optimale et durable les ressources matérielles et budgétaires. Etablir un modèle de cahier des charges pour définir et développer l'offre de formation.
Gestion pédagogique (étudiants-enseignants)	Accompagner les étudiants dans un parcours de la réussite. Assurer la formation continue en réponse aux nouveaux besoins socio-économiques.
Bien être de l'étudiant	Mettre en place un cadre de vie (organisationnel, matériel, relationnel, ...) propice à l'apprentissage et à l'épanouissement de l'étudiant. Accès à une bibliothèque en ligne. Prêt des livres. Veiller à la qualité des services et des cours. Mettre en place un réseau des anciens. Tuteurs bénévoles.

4. Procédures de suivi et d'évaluation du personnel et des enseignants de l'ISEC

Considérant l'assurance qualité comme un processus continu, la structure de gouvernance de l'ISEC-AdW met en oeuvre des procédures de suivi adaptées. Le Conseil de surveillance de l'ISEC-AdW a notamment confié une mission consultative à la Commission d'orientation stratégique et une mission de suivi à la Commission pédagogique en vue de soutenir les efforts d'amélioration en cas de besoin.

L'ISEC-AdW considère que l'adhésion aux objectifs de la qualité du management justifie l'organisation d'une démarche d'évaluation de l'ensemble de ses membres. Le personnel enseignant et le personnel administratif sont évalués chaque année au moyen d'une grille d'évaluation remise au moins un mois avant l'entretien. Le directoire convoque chacun des membres à un entretien d'évaluation.

L'évaluation est susceptible d'améliorer la gestion et la rentabilité de l'établissement et de procurer aux étudiants et enseignants l'information nécessaire à la réalisation des choix les mieux adaptés à leurs objectifs.

Par l'usage systématique des retours d'informations de la part des étudiants, l'ISEC-AdW évalue l'efficacité des programmes et des enseignants et effectuera, le cas échéant, les améliorations nécessaires dans les domaines où des insuffisances ont été identifiées.

Considérant que l'outil informatique est un bon moyen d'assurer la qualité de l'information du public et de la communication interne, l'ISEC-AdW a mis à la disposition de ses membres un système informatique « ISEC-Online » qui permet de gérer l'ensemble des tâches liées aux étapes du cycle de la vie des étudiants (admission, organisation des études, examens...) et de dialoguer avec ses étudiants et les membres du corps enseignant.

ISEC-Online constitue un système de gestion informatique performant particulièrement adapté aux besoins des organismes de formation.

L'ISEC s'engage à s'assurer de l'optimisation de l'utilisation de cet outil informatique et de son site internet.

5. Procédures de suivi et d'évaluation des programmes de l'ISEC

La qualité des programmes de formation et la réussite des étudiants passent par l'implication et la reconnaissance de tous les acteurs de chaque programme.

Dans cet esprit et en conformité avec d'une part les textes nationaux en vigueur et d'autre part les engagements pris dans le cadre du Règlement de l'établissement¹, l'évaluation interne est un élément majeur de la politique pédagogique de l'ISEC. S'il existe déjà à l'ISEC une pratique d'évaluation des programmes de formation et des enseignements, la présente Charte vise à la situer dans le cadre général d'une démarche qualité qui est applicable à chaque programme dispensé à l'ISEC.

Sont inscrits dans cette politique globale, non seulement l'évaluation des programmes et des enseignements par les étudiants, mais également les résultats tirés des réunions et réflexions de la Commission chargée de l'auto-évaluation des programmes mise en place dans le cadre de cette démarche, ainsi que l'évaluation des services et des dispositifs œuvrant à l'accomplissement de la mission pédagogique de l'établissement (services de scolarité, centres de ressources, stages, documentation, informatique ...).

6. Valeurs académiques et éthiques de l'ISEC

La culture académique de l'Etablissement épouse l'autonomie pédagogique et la libre expression scientifique en tant que principes garants de la qualité de l'enseignement supérieur et de l'excellence de la recherche.

Les concepts et valeurs qui fondent la stratégie de l'établissement, dans lequel la vocation éthique de l'enseignement supérieur s'inscrit, ainsi que les priorités auxquelles elle obéit sont :

- l'apprentissage tout au long de la vie (formation continue) ;
- le progrès du savoir et de l'amélioration de la qualité (pédagogie, pilotage, conduite du changement) ;

¹ Extrait du Règlement: «L'établissement soucieux de répondre aux difficultés les plus couramment rencontrées en matière d'accompagnement des publics en formation continue met en place un service de qualité chargé d'assurer la généralisation de l'évaluation déterminée par une charte encadrée par la Commission pédagogique pilotée par le Recteur – directeur académique – démarche qui portera sur les objectifs de formation en termes d'acquisition de compétences mais aussi sur l'environnement pédagogique».

- la responsabilité de partager la connaissance ;
- le respect de la non-discrimination et l'égalité des genres ;
- la volonté de tenir compte des implications éthiques des résultats et pratiques ;
- l'enthousiasme pour un domaine d'étude ;
- la création des connexions entre les disciplines ;
- la créativité.

L'objectif pédagogique des programmes d'enseignement et de recherche est de favoriser le développement personnel, la réflexion éthique, les compétences transversales, l'esprit d'entreprise, l'employabilité, l'adaptabilité et la citoyenneté active.

L'ISEC attache beaucoup d'importance à l'intégrité, à l'honnêteté, à l'équité et au respect des droits d'autrui, et s'efforce d'intégrer ces qualités à ses activités d'enseignement, de recherche et à ses activités administratives.

L'ISEC s'engage à offrir un cadre accueillant propice à la formation et à la recherche, ainsi que le maintien des normes les plus élevées en matière d'éthique et de professionnalisme dans un milieu collégial.

L'ISEC s'engage à promouvoir les exigences les plus élevées en matière de comportement de façon à offrir un milieu d'apprentissage sécuritaire et de mieux servir la société.

L'ISEC met en œuvre les valeurs, qualités et principes susmentionnés non seulement à travers ses activités d'enseignement et de recherche mais aussi dans la gestion de la gouvernance et des services, dans les relations avec le public, les partenaires institutionnels et les établissements universitaires locaux et étrangers.