



Faculté

des **sciences économiques**

et de **gestion**

Université de Strasbourg



MANUEL QUALITÉ

2022- 2023



FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

<http://ecogestion.unistra.fr/>

M3-MQ101-V03



Historique des modifications

Indice de version	Date de création /révision	Motif(s) de la modification	Rédacteur		Vérificateur		Approbateur	
			Nom	Fonction / Visa	Nom	Fonction / Visa	Nom	Fonction / Visa
01	23/03/2020	Création / Test	Laetitia Ouzzan	Responsable QAP 	Jean-Louis Michalak	Chargé mission Qualité 	Claude Guittard	Doyen
02	10/11/2021	Mise à jour : Pol. Qualité Offre de formation et SMQ	Laetitia Ouzzan	Responsable QAP 	Jean-Louis Michalak	Chargé mission Qualité 	Claude Guittard	Doyen
03	02/04/2023	Mise à jour : Politique Qualité Indicateurs	Lina El Adraa	Responsable QAP	Jean-Louis Michalak	Chargé mission Qualité 	Claude Guittard	Doyen



Objectif du Manuel Qualité

Le manuel qualité présente de manière synthétique l'organisation mise en place pour garantir la qualité des formations, satisfaire les exigences de nos « clients / usagers » et être à l'écoute des parties intéressées de la Faculté.

En interne, il permet aux collaborateurs d'acquérir la connaissance nécessaire à la compréhension de notre organisation globale et de notre Système de Management de la Qualité en lien avec la stratégie de la faculté. En externe, il est à disposition de nos parties intéressées afin d'accroître leur confiance et leur satisfaction.

Le Système de Management de la Qualité mis en œuvre couvre l'ensemble des activités de la Faculté afin de remplir notre mission principale de « Formation des étudiants ».



Présentation

L'Économie pour comprendre, la Gestion pour entreprendre, la Faculté pour apprendre.

La Faculté des sciences économiques et de gestion de Strasbourg constitue un des plus importants sites académiques de France dans le domaine économie-gestion en matière d'enseignement et de recherche.

Ses 2 500 étudiants de licence, master et doctorat sont en augmentation régulière au cours des dernières années. Grâce à une soixantaine d'enseignants-chercheurs permanents et à des personnels administratifs et techniques compétents, la Faculté propose (en propre ou en partenariat avec d'autres composantes de l'Université de Strasbourg) une riche palette de formations généralistes ou spécialisées, professionnalisées ou orientées vers la recherche.



Domaine d'application

Le domaine d'application de notre Système de Management de la Qualité (SMQ) s'applique à toutes les formations et services proposés par notre Faculté incluant la conception, la réalisation des formations, la diplomation et le suivi des diplômés sans oublier l'accueil et l'information aux usagers. Le SMQ s'applique donc à l'ensemble des activités administratives et pédagogiques de la Faculté afin de proposer des formations de qualité, en formation initiale, en alternance et en formation continue.

L'écoute des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes, la définition des enjeux externes et internes et l'identification des risques et opportunités pour la Faculté permettent de bien définir le domaine d'application du Système de Management de la Qualité.



Stratégie

La stratégie de la Faculté des sciences économiques et de gestion s'inscrit pleinement dans le Contrat de Site Alsacien établi entre « Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche » et « Les membres de l'Association des établissements d'enseignement supérieur et de recherche alsaciens ». La Faculté des sciences économiques et de gestion cherche donc à remplir au mieux les objectifs d'une faculté d'un établissement d'excellence qu'est l'université de Strasbourg. Pour cela, elle a défini les objectifs stratégiques suivants :

- Renforcer l'attractivité de la Faculté et de ses formations
- Déployer une offre de formation de qualité et concertée
- Diversifier le public étudiant et améliorer sa réussite
- Renforcer la professionnalisation des formations et conforter les relations avec le monde socio-économique
- Renforcer la dimension internationale
- Optimiser l'organisation et le fonctionnement
- Améliorer la qualité de vie universitaire des différentes parties prenantes
- S'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale

L'insertion professionnelle est un axe majeur de réflexion sur nos formations professionnalisantes que sont les masters avec une priorité forte pour l'alternance.

Le développement choisi de notre offre de formation avec les ouvertures de Mention / Parcours se fait toujours de manière concertée en fonction des demandes et besoins de nos partenaires professionnels et de l'employabilité future de nos diplômés.

Par ailleurs la faculté a toujours mis au cœur de ses enseignements la formation par la recherche qui se fait naturellement. La faculté a une politique active de soutien à la recherche pour favoriser cette complémentarité nécessaire entre enseignement et recherche.



Engagements

En s'appuyant sur ses valeurs et sa stratégie, la Faculté a défini une charte Qualité comprenant 16 engagements vis-à-vis de ses usagers et parties intéressées.

1 Développer une offre de formation de qualité permettant les poursuites d'études ou l'insertion professionnelle rapide des étudiants	2 Garantir l'accès à l'information et apporter des réponses claires aux différentes demandes	3 Accompagner l'étudiant dans la construction de son projet personnel et professionnel et la réalisation de son parcours universitaire	4 Faciliter les démarches administratives et assurer un accueil courtois et attentionné
5 Prendre en compte la diversité des publics	6 Développer les formations en alternance et la formation continue	7 Développer la professionnalisation des formations de Master	8 Mesurer et améliorer la qualité des formations et respecter les MECCs
9 Développer l'internationalisation des parcours et la mobilité étudiante	10 Favoriser l'insertion professionnelle et les partenariats avec le monde socio-économique	11 Améliorer les conditions d'études et de vie universitaire	12 Assurer de bonnes conditions de qualité de vie au travail
13 Favoriser le développement personnel et la citoyenneté	14 S'engager dans une démarche de développement durable	15 Adapter l'infrastructure aux objectifs pédagogiques et acquisition des compétences	16 Adosser les formations à la recherche

Figure 1 : M1-ENR101-V01-Charte d'engagement qualité FSEG



Qualité des formations

La participation des étudiants au management de la qualité par le biais d'enquêtes (Evaluation de la qualité des Formations* et Evaluations des Enseignements) figure parmi les exigences de notre démarche. Ces enquêtes visent à recueillir les appréciations qu'ils portent sur les différents volets de leur formation. L'écoute de l'environnement socio-professionnel vient également alimenter l'amélioration continue de la qualité des formations pilotée par les Conseils de Perfectionnement.

Niveau de satisfaction de nos étudiants sur la qualité des formations* :



Relations Entreprises

L'insertion professionnelle de nos futurs diplômés constitue un axe majeur pour la faculté avec le développement de la professionnalisation des formations de masters et une priorité forte pour l'alternance.

L'évolution des contenus de formation et des connaissances associées se fait toujours de manière concertée en fonction des demandes et besoins du monde socio-économique et en intégrant nos partenaires professionnels dans les Conseils de Perfectionnement, instances de pilotage des mentions de Master.

Une enquête auprès des tuteurs de stage entreprise / maîtres d'apprentissage des étudiants de Master 2 est réalisée systématiquement tous les ans afin de recueillir leur niveau de satisfaction par rapport aux compétences « métiers et transversales » de nos étudiants / alternants.

Niveau de satisfaction de partenaires industriels* :





Politique Qualité

L'objectif principal de la Faculté des sciences économiques et de gestion est d'assurer une formation de qualité aux étudiants de niveau Licence et Master. La satisfaction des étudiants et des futurs employeurs en constitue un élément majeur : elle passe par le respect de nos engagements, formalisés à travers notre charte qualité, pris en termes de performance des enseignements dispensés et de cohérence des programmes d'enseignement avec les besoins exprimés par le monde socioprofessionnel.

En consolidant notre démarche qualité valorisée par une certification ISO 9001 obtenu en mai 2021 pour l'ensemble de ses activités et de ses formations en formation initiale, en alternance et en formation continue, la Faculté a mis au cœur de sa stratégie et de sa démarche d'amélioration continue la satisfaction des étudiants et des futurs employeurs.

Cette démarche structurante, en adéquation avec le « Schéma directeur de la démarche qualité et de l'amélioration continue de l'Université de Strasbourg 2023 – 2027 », a pour objectif d'améliorer notre organisation et nos pratiques en impliquant tous les acteurs dans le respect de nos objectifs et de nos valeurs. Véritable outil de promotion et d'écoute de nos partenaires socio-professionnels, elle permet d'affermir l'Excellence de nos formations et d'aboutir à une performance mesurable et reconnue. Elle permet également de répondre aux exigences de l'HCERES.

En complément de l'ISO 9001, le Système de Management de la Qualité permettra d'anticiper les évolutions des exigences « qualité » légales et réglementaires pour les organismes de formation dans le cadre de la loi Avenir Professionnel, enjeux majeurs pour la FSEG avec ses nombreuses formations en alternance et en formation continue.

Atteindre cet objectif nécessite un haut niveau de professionnalisme. Il se fonde sur l'entretien permanent des compétences, l'efficacité collective, la qualité de vie au travail, la cohérence de fonctionnement et la rigueur, permettant que chaque tâche soit menée jusqu'au bout dans le respect des règles définies. Ce professionnalisme se manifeste par l'implication de chacun dans la mise en œuvre de notre démarche qualité qui constitue un instrument de progrès continu et de capitalisation de l'expérience et de savoir-faire.

Dans cette démarche le rôle du Doyen, de la Direction plus globalement et l'engagement direct des responsables de la Faculté sont essentiels pour rappeler et atteindre nos objectifs stratégiques ainsi que pour valoriser les actions d'amélioration en s'assurant de l'adhésion du personnel enseignant, technique et administratif et en mettant à disposition les ressources nécessaires.

La Direction de la Faculté, accompagnée par son Responsable Qualité et Aide au Pilotage, s'engage à mettre en œuvre cette politique Qualité et à jouer un rôle moteur dans la définition, la consolidation et l'amélioration du Système de Management de la qualité.

Le Doyen

Claude GUITTARD



Organisation – Offre de formation de la Faculté

L'offre de formation de la Faculté des sciences économiques et de gestion couvre les niveaux Licence et Master. En complément, des Diplômes d'Université (DU) sont également proposés. Les formations se déroulent selon des modalités et statuts différents :

- Formation Initiale standard (FI),
- Public mixte (alternance et FI),
- Intégralement en alternance,
- Formation Continue (FC).

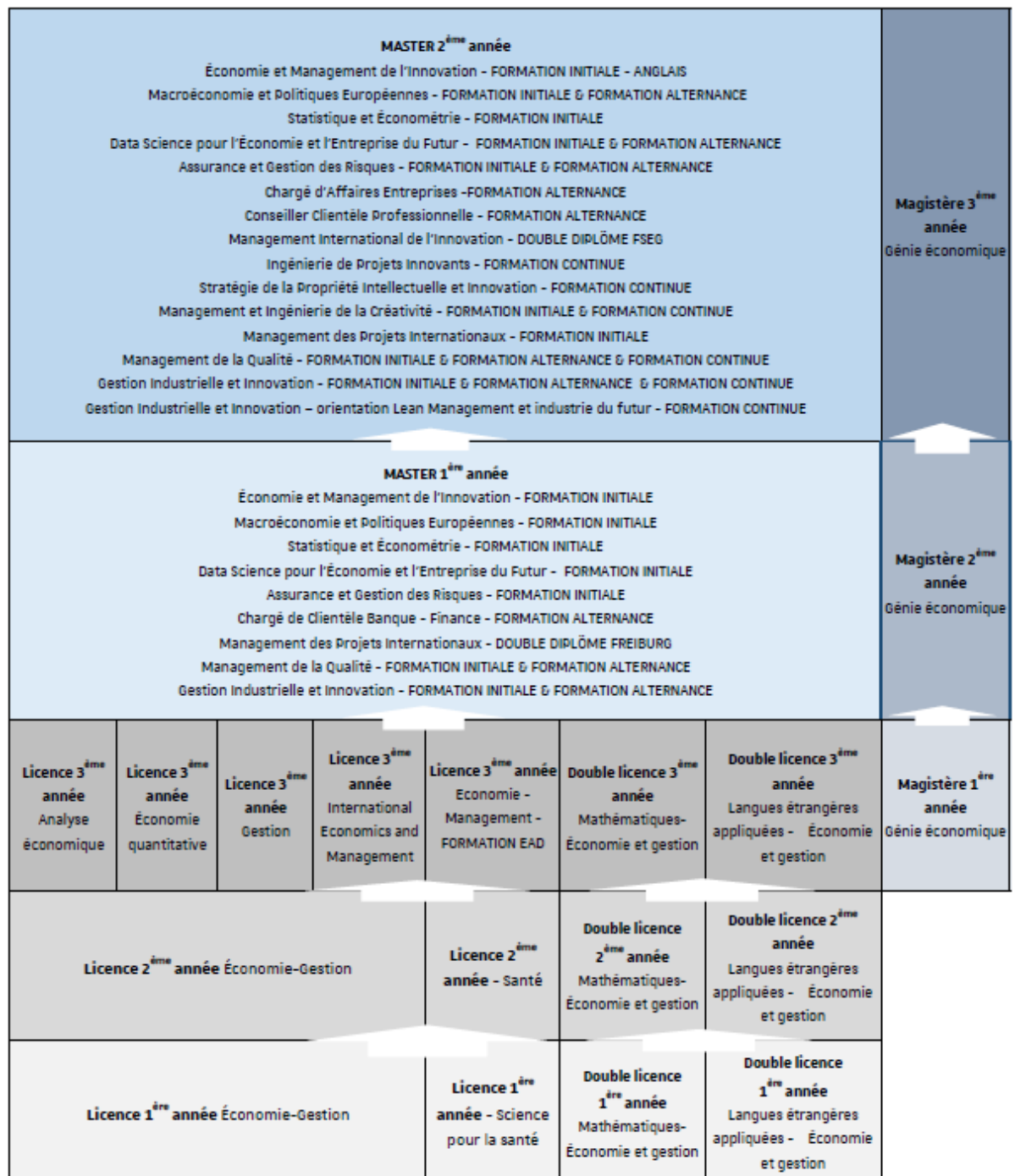


Figure 2: M1-ENR401-V02_Offre de formation de la FSEG



Cartographie des parties intéressées de la Faculté

La Faculté des sciences économiques et de gestion s'engage à identifier et comprendre les besoins et attentes des parties intéressées qui peuvent influencer sur sa stratégie ou être influencées par les décisions ou activités de la faculté.

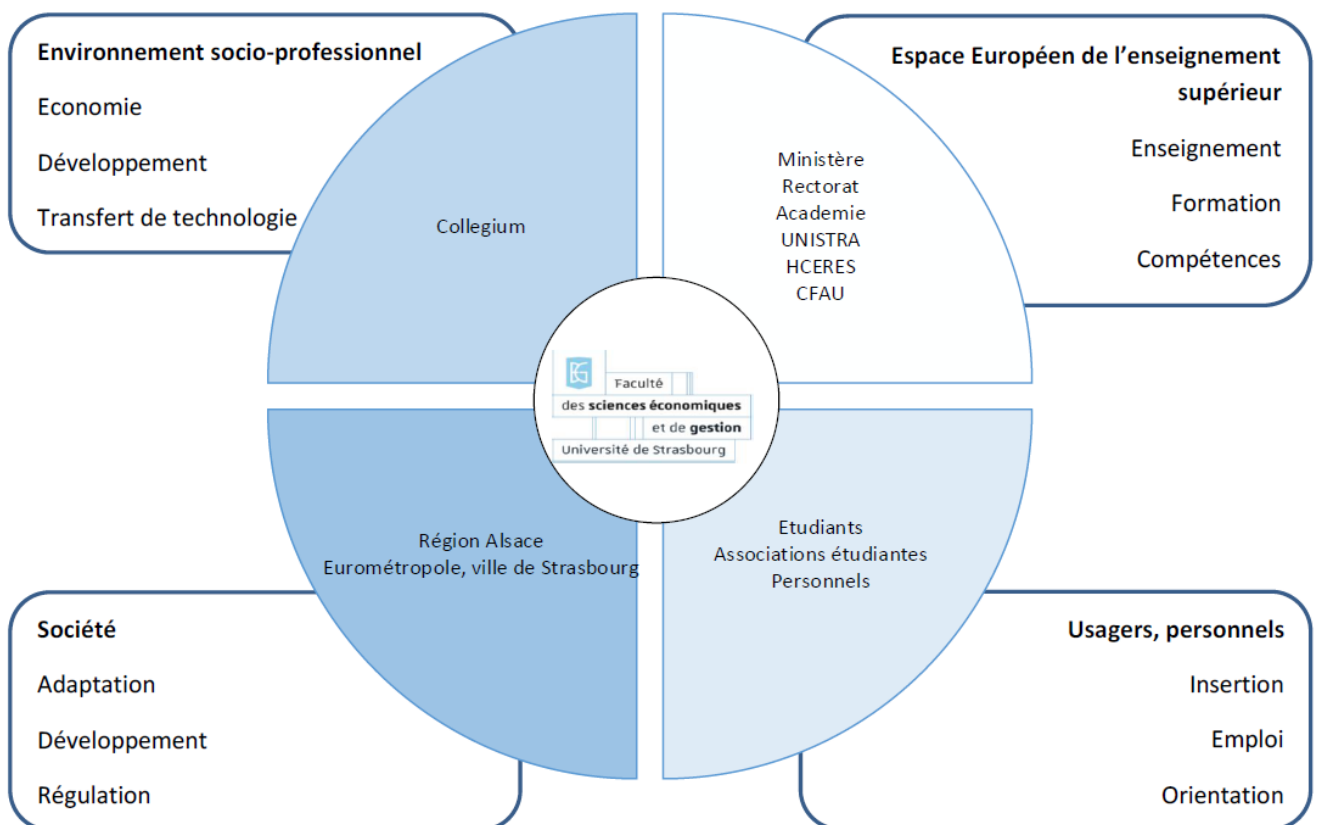


Figure 3: M1-CAR101-V01_Cartographie des parties intéressées pertinentes de la FSEG



Niveaux d'influence et d'intérêt des clients/ usagers et autres parties intéressées pertinentes

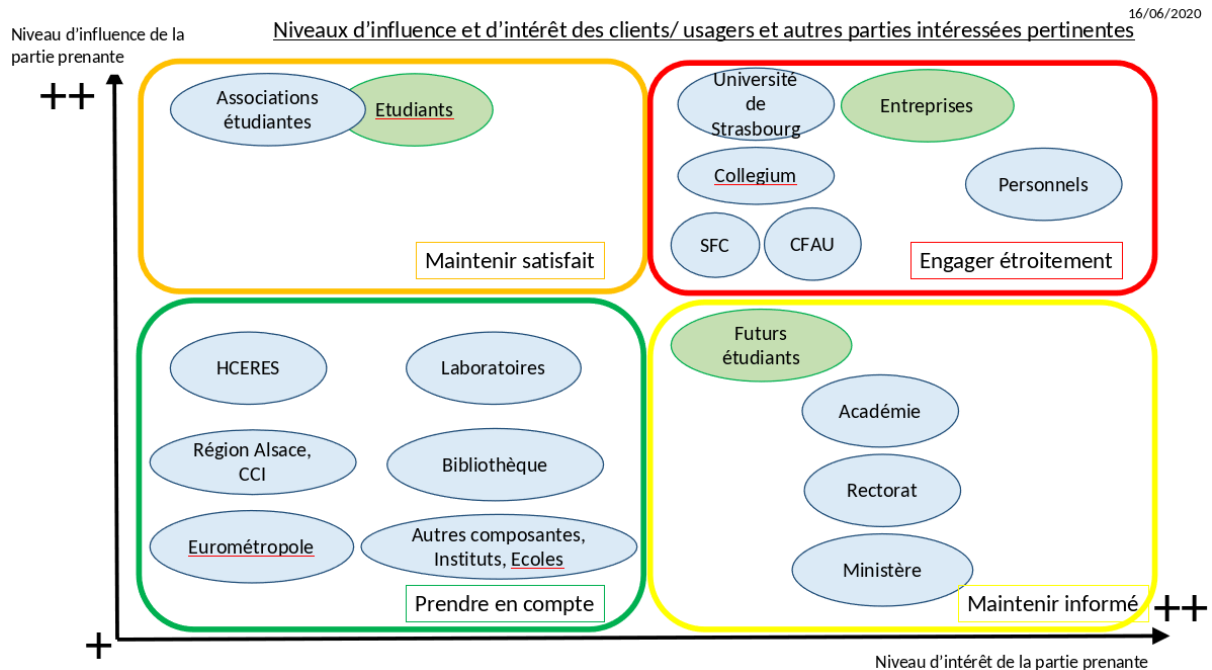


Figure 4 : M1-CAR102-V01_Cartographie des niveaux d'influence et d'intérêt des clients usagers et autres parties intéressées pertinentes

Description des niveaux d'implication des clients / usagers et autres parties intéressées pertinentes (ou parties prenantes) :

- **Prendre en compte** : nous prenons en compte les recommandations de nos parties intéressées pertinentes tels que les rapports d'accréditation et la gestion des contrats d'apprentissage.
- **Maintenir informé** : nous maintenons informés nos clients/ usagers et autres parties intéressées pertinentes lors de nos journées portes ouvertes, des journées Universitaire et à travers notre communication externe.
- **Maintenir satisfait** : nous maintenons satisfaits nos clients/ usagers et autres parties intéressées pertinentes à travers l'analyse des résultats de nos évaluations des formations, évaluations des enseignements et la présence des étudiants dans nos conseils.
- **Maintenir engagé** : nous sommes engagés étroitement envers nos clients/ usagers et autres parties intéressées pertinentes à travers nos différentes réunions, les conseils de Faculté et les conseils de perfectionnement.



Cartographie des processus de la Faculté

La cartographie des processus apporte à la Faculté une démarche structurante orientée « clients/usagers » et parties intéressées. De plus, cette vision partagée par tous, favorise l'atteinte de la stratégie. Le choix des processus définis ci-dessous, alignés sur la stratégie, permet cette focalisation et cet apport de sens dans l'organisation de la Faculté.

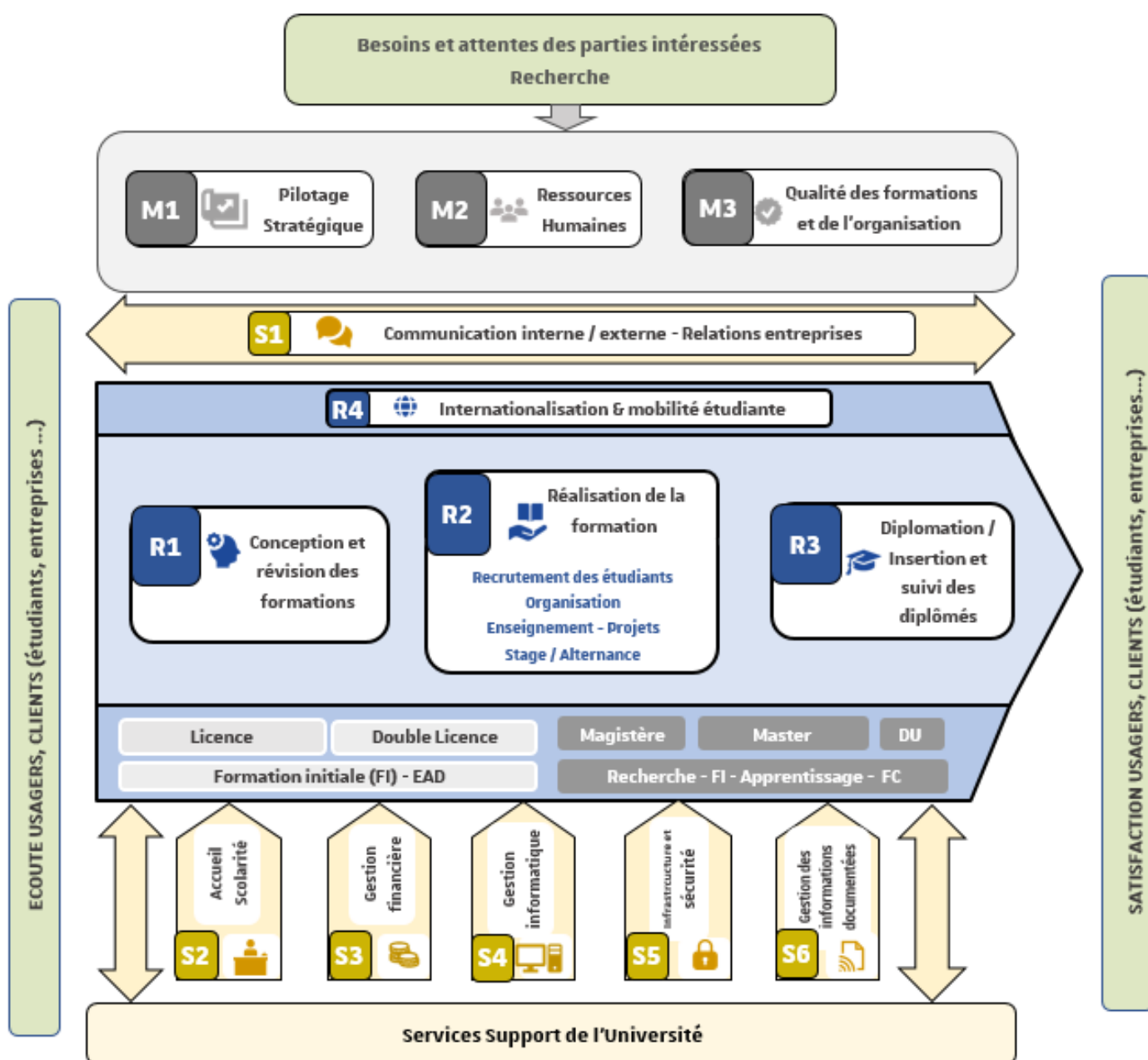


Figure 5: M3-CAR101-V06_Cartographie des processus



Communication interne et externe de la Faculté

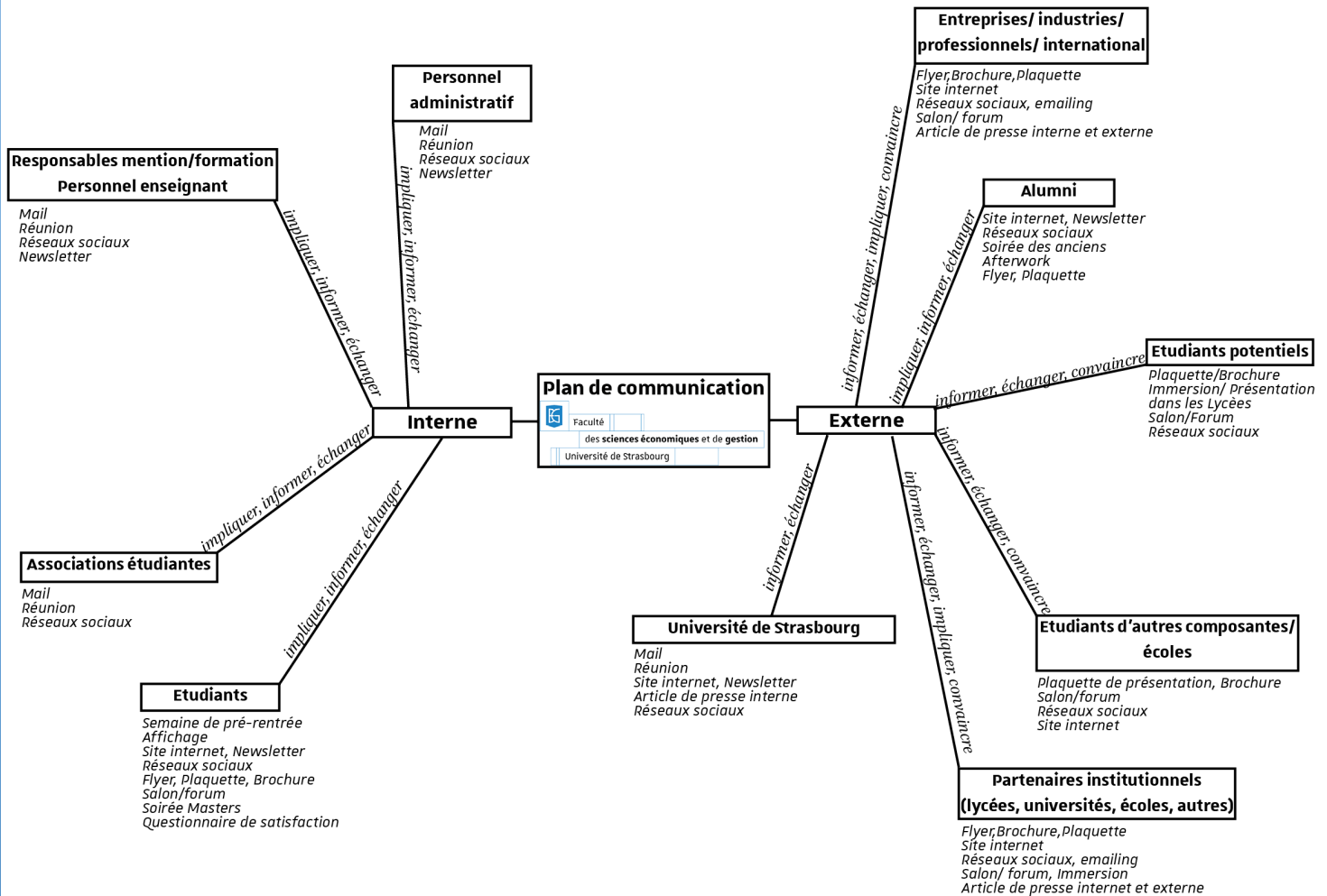


Figure 6: S1-ENR301-V01_Plan de communication de la FSEG



Environnement de Formation

Situé au 31 Avenue de la Forêt Noire 67085 Strasbourg, le Pôle européen de gestion et d'économie ou PEGE est un bâtiment de l'Université de Strasbourg. Le PEGE rassemble 2 composantes de l'Université de Strasbourg : l'EM Strasbourg Business School et la Faculté des sciences économiques et de gestion. Situé en bordure du Campus central de Strasbourg, le PEGE s'étend sur 26 000 m² répartis sur quatre niveaux.

Les locaux regroupent différents espaces :

- 9 amphithéâtres,
- 70 salles de cours,
- 20 salles informatiques,
- le Centre de Ressources de Langues (CRL),
- la salle de marchés dans les locaux de la faculté des sciences économiques et de gestion,
- le Bureau d'Économie Théorique et Appliquée (BETA), rattaché à la faculté des sciences économiques et de gestion,
- le laboratoire Humanis, Humans and Management in Society,
- le Laboratoire de Recherche en Gestion et Économie (LaRGE),
- le Laboratoire d'Économie Expérimentale de Strasbourg (LEES),
- un service de restauration et une cafétéria étudiante,
- un parking,
- la plus grande bibliothèque d'économie-gestion du grand Est (près de 3 000 m² répartis sur trois niveaux).

L'environnement de formation de la Faculté des sciences économiques et de gestion permet de garantir une pédagogie adaptée à l'acquisition des connaissances et des compétences nécessaires et d'assurer des formations de qualité avec un haut niveau de professionnalisme pour nos étudiants sortants.

La majorité des locaux rattachés à la FSEG se situe dans le bâtiment A ainsi que des nouvelles salles dans le bâtiment B.



Université

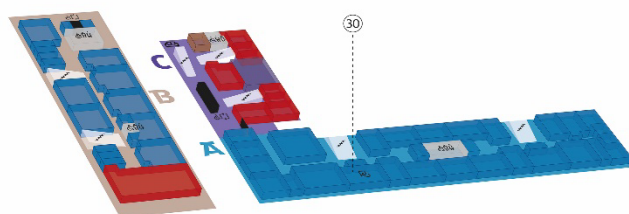
welcome

Bienvenue au Pege

de Strasbourg

3

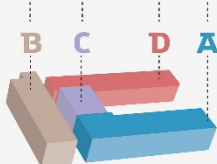
- A** 30 IDEM Lab A330
A309 - A336
- B** B301
B302 - B318
- C** C301 - C308



Légende

Legend

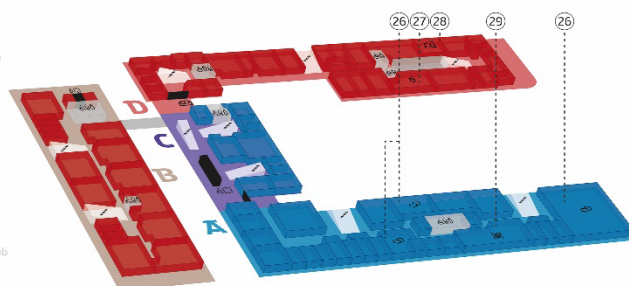
Commun
Common area



2

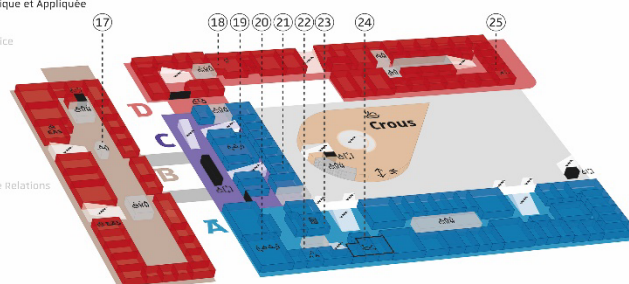
B Accès au niveau 3
Access to the 3rd floor

- A** 26 CRL - Centre des Ressources de Langues / Language Resources Centre
29 LEES - Laboratoire d'Économie Expérimentale de Strasbourg
A210 - A234
- B** B201 - B219
C201 - C208
- D** 28 Salle recherche / Research Room
27 Salle informatique / Computer Lab
D201 - D224



1

- A** 24 BETA - Bureau d'Économie Théorique et Appliquée
22 Direction / Dean
23 Service financier / Financial Service
20 Salle du conseil / Board Room
A116 - A154
- B** 17 Accueil / welcome desk
B101 - B129
- C** 19 Salle EHUD / EHUD room
21 relations entreprises / Corporate Relations
C101 - C115
- D** 18 FaBroom
25 Direction / Dean
D101 - D141

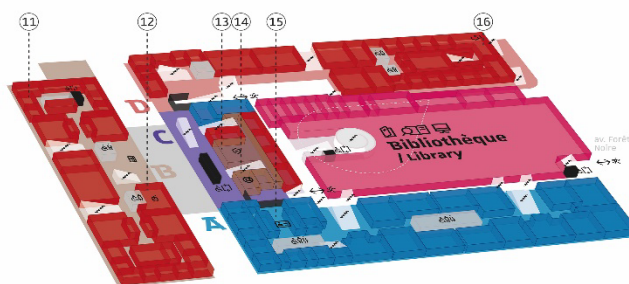


0

Accès extérieur Bibliothèque & Crous
Outdoor Access to Library & Crous Cafeteria

SORTIE
exit

- A** 15 Sclolarité / Registrar's Office
A001 - A027
- B** 12 Salle informatique / Computer Lab
11 Service finance et comptabilité / Finance & Accounting Office
B001 - B018
- C** 14 Poste de sécurité / Security
13 Rue des entrepreneurs / Entrepreneur Avenue
- D** 16 LLC Learning Language Center
D001 - D025



-1

Accueil
Welcome desk

SORTIE
exit

- A** 1 Amphi 1 à 4 / Auditoriums
- B** 5 Amphi 5 / Auditorium
8 Salles informatiques / Computer Labs
9 Associations étudiantes / Student Associations
10 Reprographie / Copy Center
- C** 7 Bibliothèque & Crous / Library & Crous cafeteria
5 Cafeteria K'fet / Cafeteria
4 Coopérative AESES / AESES Office
3 Associations étudiantes EM / EM Student Associations
- D** 2 Amphi commun / Common auditorium
6 Embassade / EM Student Lounge
Amphis 7 et 8 / Auditoriums

