

QP012 – MIM

# AGORA Qualité 2015 : Pérennisation et Consolidation du projet

REALISÉ PAR :

MARIE-SOPHIE GAUDÉ

UBAIDA MUTTAQI

JUAN CARLOS LEGARIA

ANTHONY DELOUCHE

RESPONSABLE:

GILBERT FARGES

AG  RA  
UALITE

# TABLE DES MATIERES

Remerciements .....	5
Résumé .....	6
Abstract.....	6
Introduction .....	7
Chapitre 1 .....	8
Contexte .....	8
Enjeux du projet.....	10
Problématique, objectifs et livrables.....	12
Chapitre 2 .....	13
Méthode : Gestion dynamique de projet et analyse des risques .....	13
Analyse des risques .....	14
Chapitre 3 .....	22
Communication.....	22
Contenu de l'évènement.....	26
Étude budgétaire.....	30
Pérennisation d'AGORA Qualité.....	32
Logistique.....	38
Conclusion.....	39
Bibliographie.....	40
Annexe A : Synthèse Recettes et dépenses AGORA Qualité 2015 .....	41
Annexe B : Analyse préliminaire des risques .....	42
Annexe C : Chronologie des actions globales d'AGORA par pôle de gestion .....	44
Annexe D : plan d'accès site AGORA Qualité.....	45

## *TABLE DES FIGURES*

Figure 1 : Planification Dynamique Stratégique .....	8
Figure 2 : Analyse SWOT .....	9
Figure 3 : Analyse des risques .....	10
Figure 4 : Méthode du projet.....	13
Figure 5 : Modèle pour la Sponsorisation .....	23
Figure 6 : Article pour AFNOR.....	24
Figure 7 : Programme AGORA Qualité 2015.....	26
Figure 8 : Récapitulatif intervenants 2015.....	27
Figure 9 : Fiche du séminaire de recherche applicative .....	29
Figure 10 : Répartition horaires en fonction des pôles.....	30
Figure 11 : Comparatif horaires des pôles d'AGORA.....	31
Figure 12 : Menu principal Scenari AGORA Qualité (Scenari).....	34
Figure 13 : Partie Mise en place AGORA Qualité (Scenari).....	35

# REMERCIEMENTS

Nous souhaitons remercier en premier lieu Gilbert FARGES, tuteur de ce projet, pour son encadrement, sa disponibilité et son soutien tout au long du projet, en particulier pour l'élaboration de la journée de séminaire du 22 janvier 2015.

Nous tenons aussi à remercier Jean-Pierre CALISTE, co-tuteur du projet, pour ses conseils, en particulier pour son implication au niveau du Quality Show et de ses thématiques, mais aussi pour nous avoir mis en relation avec des professionnels de la qualité.

Nous tenons également à remercier Arnaud DERATHÉ pour ses conseils et son aide lors de la journée AGORA Qualité.

Nous remercions aussi :

- Madame KONIG pour son soutien et ses recommandations tout au long des jalons.
- La promo QPO NQCE 2014-2015 pour sa contribution en début d'année, mais aussi pour son engagement dans le projet.
- Les M1 QPO 2014-2015 pour avoir répondu à nos sollicitations afin de renforcer les liens entre les deux années de Master et leur faire connaître le projet AGORA Qualité.
- UTeam et notamment Christine LEHEUTRE-SELLIER pour son aide au niveau du séminaire de recherche applicative, et notamment en ce qui concerne la constitution des formulaires d'inscriptions et le séminaire.

## RESUME

Le projet AGORA Qualité est une reprise d'un projet de la promotion 2013-2014 qui constituait la « Genèse de l'évènement AGORA Qualité ». AGORA qualité est un évènement innovant visant à promouvoir les échanges autour de la qualité et développer un Écosystème « Qualité Université et Entreprises ». Le but de ce projet 2014-2015 était de pérenniser cet évènement, afin de le rendre plus accessible aux générations futures. Le rôle de ce groupe projet était donc un rôle de transmission et de sensibilisation et ne s'arrêtait donc pas à la réalisation de l'évènement qui a eu lieu le 23 janvier 2015. Ce Mémoire d'Intelligence Méthodologique (MIM) reprend donc toutes les étapes, réalisées par l'équipe projet, qui ont été nécessaires pour planifier et faire évoluer cet évènement.

## ABSTRACT

The project AGORA Quality is an evolution of the project created in 2013 and which was the "Genesis of the event AGORA Qualité". AGORA Qualité is an innovative event created to promote exchanges on quality and develop a "Quality Ecosystem" between the University and industry representatives. The purpose of this project in 2014-2015 is to make the event durable and more accessible to future promotions. The role of the project group is thus a role of transmission and awareness and does not stop with the achievement of the event which took place on the 23<sup>rd</sup> of January. This report therefore includes all the steps performed by the project team, which were required to plan and develop efficiently the event.

# INTRODUCTION

Le projet « AGORA Qualité » a été créé en 2013 par les étudiants du master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), promotion 2013-2014. Il représente l'évolution de la « Fête de la Qualité » vers un écosystème incluant les entreprises.

Les objectifs d'AGORA Qualité sont de :

- Réunir les étudiants, anciens étudiants, professeurs et experts de la qualité autour de nouveaux projets, de nouvelles idées lors d'un événement « ouvert » et créer de liens entre toutes les personnes intéressées par la qualité
- Développer les compétences des étudiants du Master 2 Qualité et notamment leur aptitude de communication professionnelle
- Garder un lien avec les diplômés et leur permettre de s'informer régulièrement comme de rendre compte de leur expérience et transmettre les bonnes pratiques

Afin de poursuivre la réussite d'AGORA Qualité, le but du projet 2014-2015 est le bon développement de l'évènement, dans une dynamique d'amélioration continue quant aux retours d'expérience de l'édition 2014, mais aussi sa pérennisation afin que le projet puisse être « industrialisé » et donc facilement repris à nouveau par les promotions futures du Master Qualité.

# CHAPITRE 1

## CONTEXTE

Lors de la reprise du projet AGORA Qualité il a fallu dans un premier temps déterminer dans quel contexte il s'inscrivait. Le groupe projet a donc choisi d'utiliser une Planification Dynamique Stratégique (PDS) afin de mieux identifier les éléments préexistants, mais aussi les enjeux de l'évènement, les résultats à fournir et les différentes parties prenantes.



Figure 1 : Planification Dynamique Stratégique

Dans le cas présent l'objectif premier était la réussite et la pérennisation d'AGORA Qualité. Il s'agissait aussi de contacter un maximum d'entreprises, d'intervenants, de sponsors afin de rendre l'évènement réalisable en amont, notamment d'un point de vue financier.

Lors de la journée AGORA Qualité il fallait avoir une organisation suffisamment robuste afin de veiller au bon déroulement de la journée. À l'issue de cette journée ont été collectés les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par le groupe projet et la base de données (qui prend la forme d'un Scenari) doit être finalisée en fonction des retours pour pouvoir être utilisée et utilisable dès à présent.

Afin de préciser le contexte donné dans la PDS, il a ensuite été choisi de faire une analyse de type Forces-Faiblesses/Opportunités-Risques (ici un SWOT), qui a permis de réaliser une première ébauche des axes de développement du projet, mais aussi des risques liés pouvant entraîner la non-réalisation d'AGORA Qualité

<p><b>S Strengths (Forces)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivation du groupe projet</li> <li>• Déjà organisé en 2013</li> <li>• Reconnaissance et valorisation des acquis du Master (mise en application)</li> <li>• Stock de connaissances déjà acquises disponibles sur l'Extranet du Master QPO</li> <li>• Innovation constante envisageable</li> <li>• Image de l'UTC</li> <li>• Support des anciens diplômés</li> <li>• Echange d'expérience avec des professionnels de la qualité</li> </ul>	<p><b>W Weaknesses (Faiblesses)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evènement assez méconnu</li> <li>• Budget limité</li> <li>• Manque de solutions de la promotion 2014-15</li> <li>• Jeune équipe manquant d'expérience</li> <li>• Possibilité de faire AGORA Qualité seulement en semaine (→ budget limité)</li> <li>• Respect des délais → évènement à préparer en moins de 4 mois</li> </ul>
<p><b>O Opportunities (Opportunités)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser AGORA Qualité, évènement unique</li> <li>• Obtenir un réseau pour les étudiants sur 2 jours</li> <li>• Obtenir des contacts pour les stages (comme COMUTEC)</li> <li>• Participer à un évènement reconnu dans la qualité (domaine)</li> <li>• Créer un réseau propre au Master QPO</li> <li>• Faire connaître le département qualité de l'UTC</li> </ul>	<p><b>T Threats (Risques)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque de dépasser le budget prévu</li> <li>• Pas assez de moyens</li> <li>• Manque de fiabilité des entreprises/intervenants (risque d'abandon)</li> <li>• Manque d'unité du groupe</li> <li>• Abandon du projet AGORA Qualité 2015</li> <li>• Ne pas réaliser AGORA Qualité</li> </ul>

**Figure 2 : Analyse SWOT**

Il peut être noté, à l'issue de cette analyse, qu'un début de capitalisation a déjà été réalisé par le groupe projet de la promotion précédente, sous la forme d'un dossier. Toutefois le temps nécessaire à la prise de connaissance de ces informations est l'un des points cruciaux qui rend le développement d'un système de capitalisation des connaissances à part entière indispensable.

En effet, l'une des faiblesses majeures dans l'industrialisation de ce projet est le manque d'expérience, chaque année, des étudiants, c'est pourquoi il est question de créer une base de données pour que ce risque puisse être maîtrisé.

L'un des autres risques notables est lié au financement de l'évènement qui nécessite de trouver des sponsors chaque année, ce qui peut venir entraver la réalisation et la réussite de l'évènement. Ces différents risques sont cependant davantage discutés dans la partie suivante, dans un premier temps, puis de manière plus détaillée dans la partie analyse des risques (Chapitre 2 du MIM).

## ENJEUX DU PROJET

Dans la continuité de l'étude des forces et des faiblesses liés au projet s'était posée la question suivante : Et s'il était cette année impossible de faire de cet évènement une réussite ? Afin de prévenir d'une telle situation, il avait fallu considérer quels pourraient être les différents risques pouvant mettre en péril le projet.

Pour ce faire une première analyse des risques avait été réalisée en tenant compte de l'ordre chronologique de succession des tâches depuis le début de l'étude jusqu'à la réalisation de l'évènement AGORA Qualité pour enfin finir par les risques liés aux méthodes de pérennisation.

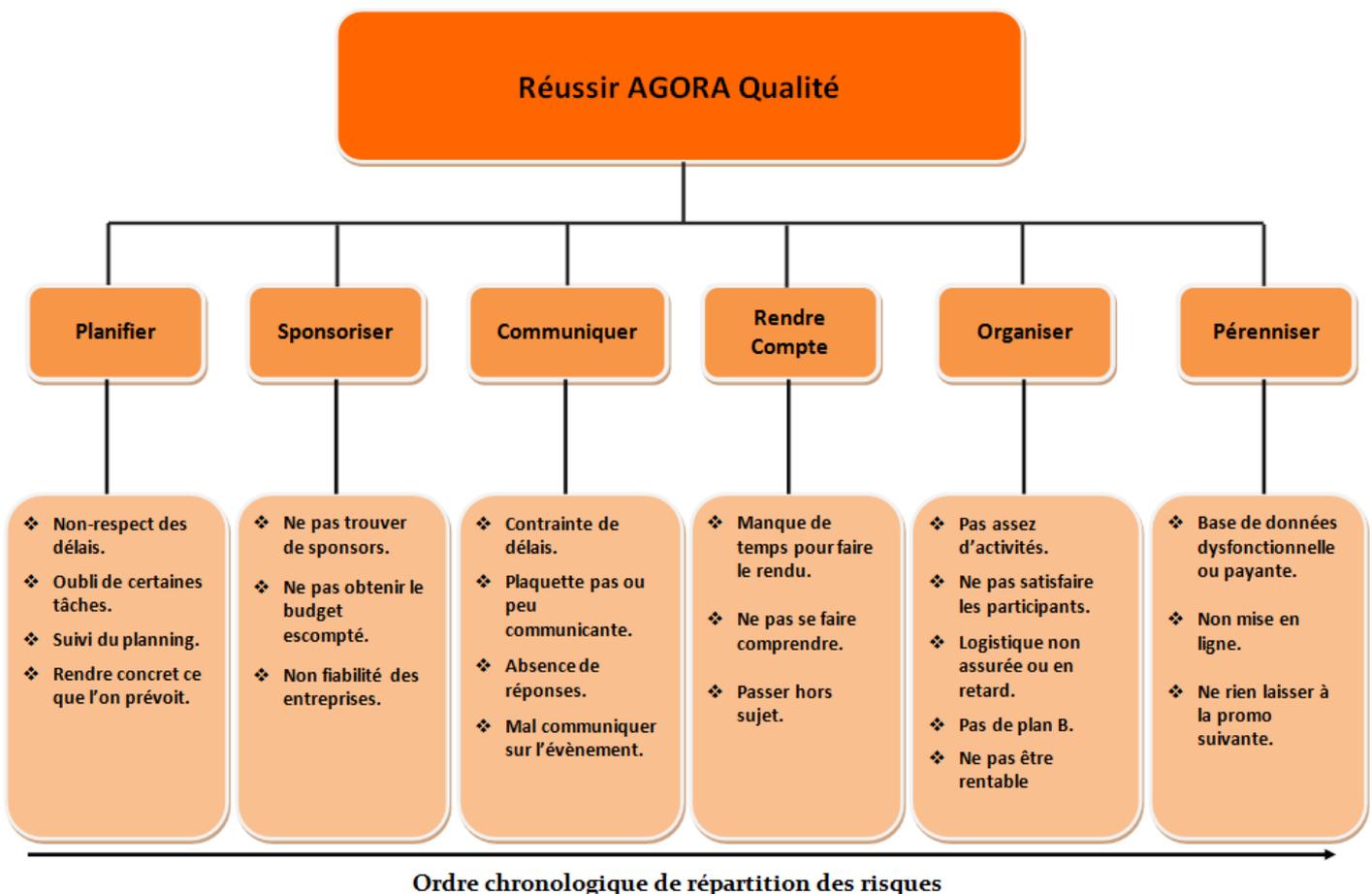


Figure 3 : Analyse des risques

Dans un premier temps, il est apparu que tous les risques mentionnés ci-dessus n'avaient pas tous le même « poids » ni le même impact à chaque période du projet.

En effet, la rubrique « ORGANISER » concernait directement la mise en place et la gestion de l'évènement et a donc dû tout particulièrement être prise en compte. L'évaluation du personnel de l'UTC et des professeurs associés au projet a toutefois permis d'avoir au cours du temps une meilleure vision globale et donc une meilleure analyse de ces divers risques.

D'autres risques comme l'oubli de certaines tâches impactant les activités planifiées ont été pris en compte afin d'accentuer la nécessité de développer une méthode agile lors de la planification et la mise en place d'AGORA Qualité.

Enfin la partie « SPONSORISER » associait l'un des risques majeurs de l'événement, qui déterminait sa survivabilité. En effet l'absence de fond aurait empêché la réalisation d'AGORA Qualité et il a donc fallu développer des solutions pour maîtriser les risques associés.

Le projet a donc été dans un premier temps découpé en trois phases distinctes :

- Phase 1 – Prise de connaissance du projet : il s'agissait de s'imprégner du sujet tout en examinant le contexte et les enjeux. Pour ce faire il a fallu prendre connaissance des documents capitalisés lors d'AGORA Qualité 2014 et de faire des recherches pour commencer à planifier le projet. Une première étude des risques a alors été réalisée.
- Phase 2 – Mise en place du projet : Après réalisation d'une analyse des risques plus détaillée, il a fallu commencer à communiquer sur le projet. Différents documents comme le flyer de l'événement ont été réalisés et les thématiques de la journée ont été prédéfinies. Parallèlement les intervenants potentiels ont été sollicités et une première série d'invitations envoyées.
- Phase 3 – Préparation d'AGORA Qualité : Cette dernière phase a principalement consisté à former toutes les parties prenantes telles que les étudiants, les enseignants ou les secrétaires. Les étudiants de Master 1, susceptibles de reprendre le projet pour 2016 ont aussi été sensibilisés.

Il est toutefois à noter que le travail sur ce projet ne s'arrêtait cependant pas là car ces trois phases n'incluent pas la capitalisation des connaissances et des retours d'expériences qui suivent la réalisation de l'évènement et contribuent à sa pérennisation.

## PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET LIVRABLES

Pour pouvoir cerner plus précisément et de manière plus concrète les enjeux du projet, il était nécessaire de définir une problématique. Celle qui a été retenue à l'issue de la réflexion du groupe projet est **Comment obtenir et développer les moyens nécessaires à la réussite et à la pérennisation d'AGORA Qualité ?**

Afin de pouvoir au mieux répondre à la problématique explicitée ci-dessus, les objectifs du projet AGORA Qualité avaient donc été définis selon trois critères distincts : la qualité, le coût ainsi que le délai.

- Qualité
  - Mettre en œuvre les étapes de gestion de projet afin de réussir AGORA Qualité.
  - Qualité perçue par les acteurs du projet (avis à la fin du projet).
  - Qualité perçue par les participants d'AGORA Qualité (questionnaire de satisfaction).
- Coût
  - Le coût horaire ne doit pas dépasser la charge du temps passé par personne du groupe (3h) par semaine estimée via la note de clarification.
  - Le budget estimé pour l'évènement ne doit pas être dépassé.
  - Rendre le projet rentable.
- Délai
  - Respecter les dates limites imposées par les différents acteurs.
  - Réaliser l'évènement AGORA Qualité le 23 Janvier 2015 sans retard organisationnel le jour même.

En ce qui concernait les livrables de ce projet, ils pouvaient être distingués selon deux formes. Une est plus matérielle et représente le parcours adopté afin de manager au mieux le projet AGORA Qualité. Il s'agit de la partie capitalisation du projet, c'est-à-dire la base de données qui doit être directement disponible pour les futurs étudiants de Master 2, sous la forme d'un SCENARI.

La deuxième forme de livrable est l'organisation d'AGORA Qualité, sa mise en place ainsi que le bon déroulement de la journée du 23 Janvier 2015.

## CHAPITRE 2

### METHODE : GESTION DYNAMIQUE DE PROJET ET ANALYSE DES RISQUES

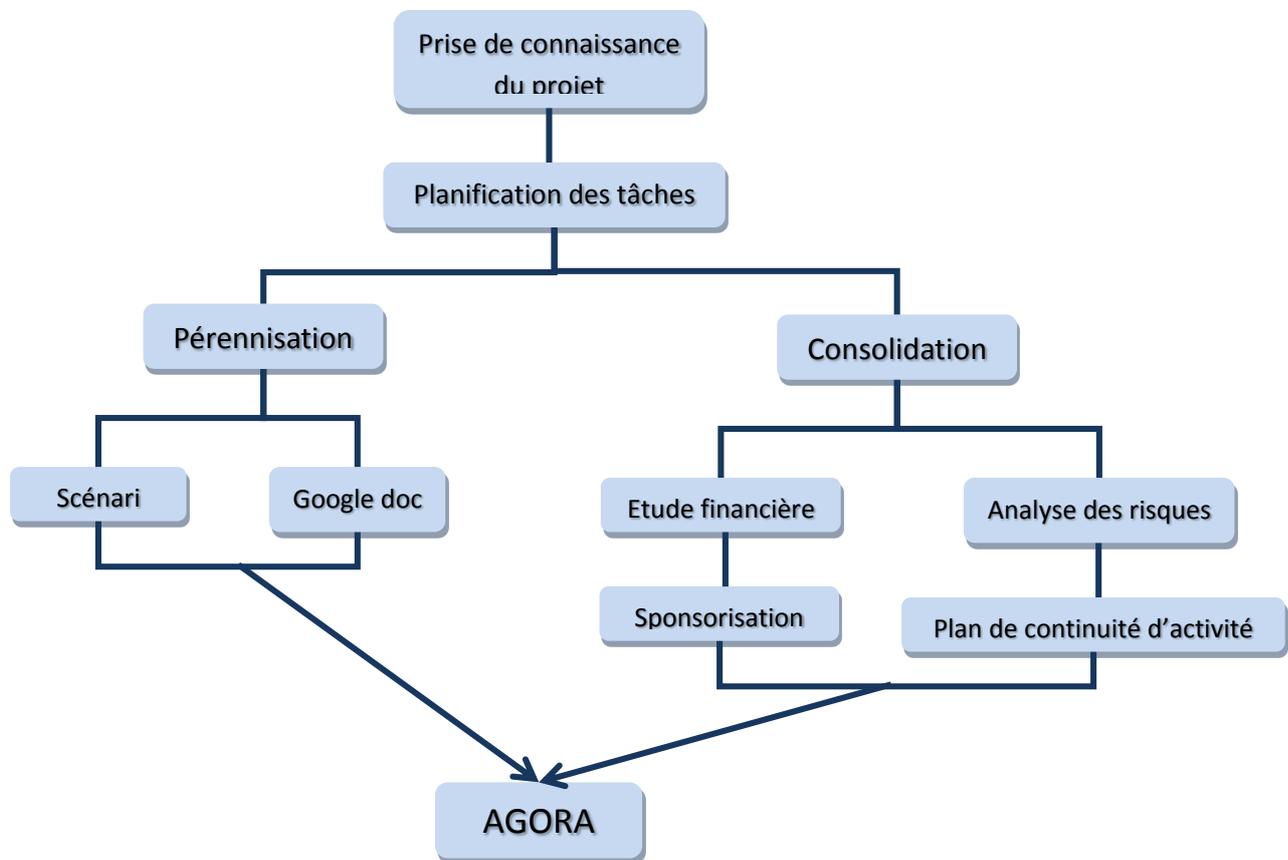


Figure 4 : Méthode du projet

La méthode de gestion dynamique de projet et analyse des risques est propre à l'organisation d'AGORA Qualité 2015. Il s'agit d'une méthode innovante permettant autant de consolider l'organisation que d'envisager la pérennisation d'AGORA.

La première étape reprend les trois phases évoquées précédemment et est une prise de connaissance du projet 2013-2014 : il s'agissait de voir ce qui avait été fait l'année précédente. Il fallait ensuite planifier les tâches. Suivaient alors deux axes majeurs : la pérennisation et la consolidation.

L'étape de pérennisation consiste à concevoir un SCENARI pour expliquer la méthode et permet d'enregistrer les actions effectuées durant AGORA. Lors de cette étape les Master 1 Qualité ont aussi été sensibilisés.

L'étape de consolidation consistait à trouver des solutions plus pérennes que la sponsorisation. Il a donc été décidé d'organiser en supplément une journée de séminaire payante sur un thème innovant.

## ANALYSE DES RISQUES

À la suite de la mise en place de la méthode, qui se base sur une minimisation des risques afin de rendre le projet plus robuste, les risques généraux quant à la réalisation de l'évènement AGORA ont été traités à l'aide d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) et les risques générés pour les changements proposés cette année avec une Analyse Préliminaire des Risques.

### *CONTEXTE DU PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE*

Lors de la planification et pendant l'évènement AGORA pouvaient se présenter de nombreux risques qui pouvaient affecter sa performance. Savoir quels étaient ces risques et mettre en œuvre des mesures pour les prévenir ou les minimiser au maximum était essentiel pour le succès au moment de la réalisation de l'évènement.

Pour déterminer comment réduire ou éviter ces risques, un Plan de Continuité d'Activité a été utilisé pour analyser les possibles solutions ainsi que la faisabilité de la mise en œuvre.

Ainsi il fallait distinguer six types de menaces liées à l'organisation d'AGORA Qualité :

- Budget insuffisant pour réaliser l'évènement
- Annulation d'un intervenant
- Annulation d'un possible sponsor
- Pas assez de participants
- Locaux non disponibles
- Temps insuffisant pour bien planifier l'évènement.

Ci-dessous le détail des activités et personnels à prendre en compte lors du PCA :

- **Activités**
  - Obtenir budget nécessaire pour organiser l'évènement
  - Assurer la présence de tous les intervenants
  - Réserver budget en cas d'annulation de sponsor
  - Assurer la présence d'un minimum de personnes
  - Assurer la réservation des locaux
  - Planifier avec anticipation l'évènement
- **Personnel**
  - Intervenants
  - Participants
  - Étudiants Master Qualité

## Proposition de solutions

### Niveau de Difficulté

Niveau	Facilité (mise en œuvre + délais)
1	Pas facile à mettre en place
2	Peu facile à mettre en place
3	Moyennement facile à mettre en place
4	Très facile à mettre en place

Fonctions (activités)	Actions qui permettent la continuité des activités ou des objectifs	Niveau de facilité de mise en place	Remarques	Moyens de test des solutions palliatives
<b>Obtenir le budget nécessaire pour organiser l'événement</b>	Envoyer des invitations pour la sponsorship au nombre maximum d'entreprises possible.	4	E-mail bien expliqué et intéressant pour les entreprises.	Nombre de sponsors confirmés avant le 20 décembre.

	Repas payant pour les participants.	2	Prix et lieu des repas à analyser pour assurer la présence et place de tous les participants.	Montant des fonds calculé avant l'événement et montant des fonds recueillis après l'événement.
	Demander une contribution aux étudiants du master.	3	Il faut donner plus d'avantages aux entreprises qui ont contribué (repas gratuit possible)	Nombre d'étudiants qui ont donné une contribution.
	« Pack » payant pour les entreprises avec des activités supplémentaires.	4	Activités pour donner des solutions aux entreprises.	Nombre d'entreprises inscrites un mois avant l'événement.

Fonctions (activités)	Actions qui permettent la continuité des activités ou des objectifs	Niveau de facilité de mise en place	Remarques	Moyens de test des solutions palliatives
<b>Assurer la présence de tous les intervenants</b>	Confirmation écrite de présence.	4	Lettre bien expliquée avec tous les engagements bien spécifiés	Feuille d'émargement signée par l'exposant au moment de l'évènement.
	Appel de confirmation une semaine avant l'événement	4		Nombre d'exposants confirmés après l'appel.

	Avoir une liste d'intervenants de remplacement (professeurs)	3	Choisir et confirmer la disponibilité des professeurs.	Nombre des professeurs confirmés avant l'événement.
--	--	---	--	---

Fonctions (activités)	Actions qui permettent la continuité des activités ou des objectifs	Niveau de facilité de mise en place	Remarques	Moyens de test des solutions palliatives
<b>Réduire le budget en cas d'annulation de sponsor</b>	Prévoir la réalisation de l'événement avec un budget minimum.	3	La qualité de l'événement peut diminuer.	Budget acquis sans tenir en compte des sponsors.
	Faire le calcul du budget en considérant juste la moitié des sponsors prévus	3	Fonds supplémentaires si tous les sponsors confirment leur présence (utilisable pour AGORA l'année prochaine).	Budget suffisant avec la moitié des sponsors.
	<b>Appel de confirmation de disponibilité.</b>	4		Réponse donnée avant l'événement.
	<b>Réserver deux locaux différents.</b>	2	Difficulté de trouver un deuxième endroit de remplacement.	Confirmation de deux endroits un mois avant l'événement.

Fonctions (activités)	Actions qui permettent la continuité des activités ou des objectifs	Niveau de facilité de mise en place	Remarques	Moyens de test des solutions palliatives
<b>Assurer la présence d'un minimum de personnes</b>	Promouvoir l'événement par tous les moyens possibles.	3	Moyens de promotion: distribution des invitations en papier, site web ...	Nombre de participants pendant l'événement par rapport au nombre de personnes invitées.
	E-mail de confirmation de participation.	3	Personne nécessaire pour compter les personnes qui ont confirmé.	Nombre d'e-mails envoyés par rapport au nombre de participants.
	Enregistrement des personnes inscrites sur le site AGORA.	4	Automatique, déjà mis-en-œuvre.	Nombre de personnes enregistrées le jour de l'évènement par rapport au nombre de participants total.

Fonctions (activités)	Actions qui permettent la continuité des activités ou des objectifs	Niveau de facilité de mise en place	Remarques	Moyens de test des solutions palliatives
<b>Planifier avec anticipation l'événement.</b>	Réaliser un plan d'action.	3	Le plan doit être le plus détaillé possible.	Pourcentage de réussite du plan avant et après l'événement.
	Chaque tâche doit être analysée avant et après chacune de leurs réalisations.	3	Vérifier qualitativement la bonne réussite de chaque objectif du plan d'action.	Pourcentage de réussite du plan avant et après l'événement.
	Finir les objectifs avant la date prévue.	2	Difficulté de réussir avec les autres activités prévues.	Mesure du temps en amont de chaque tâche.

## Actions les plus difficiles à mettre en œuvre

Actions qui rendent la continuité plus difficile à mettre en œuvre.	Remarques
Repas payant pour les participants.	Prix et lieu des repas à analyser pour assurer la présence et la place de tous les participants.
Réserver deux locaux différents.	Difficulté de trouver un deuxième endroit de remplacement.
Finir les objectifs avant la date prévue.	Mesure du temps en amont de chaque tâche.

### CHANGEMENTS PAR RAPPORT A L'ANNEE DERNIERE

#### Analyse des risques - Contexte

Pour avoir du succès dans la planification et l'exécution de l'événement AGORA et assurer la qualité et l'amélioration de l'événement de l'année dernière, un plan d'amélioration continue a été réalisé.

Ce plan d'amélioration visait à apporter les modifications appropriées à l'événement pour assurer la bonne performance de ce dernier, en tenant compte des risques les plus importants, les obstacles qui pouvaient apparaître pour ainsi réduire la probabilité qu'ils se produisent et avoir ainsi un plan d'action alternatif au cas où ils ne se produiraient pas.

Il s'agissait aussi d'expliquer tout d'abord les modifications proposées par rapport à l'année dernière pour assurer la viabilité du projet.

Après l'analyse des principaux risques pour la réalisation d'AGORA, ces modifications ont montré comment les changements proposés pouvaient permettre de diminuer le pourcentage d'échec du projet AGORA Qualité. Ci-dessous se trouve le tableau comparatif au niveau de l'organisation d'AGORA en 2014 et 2015 :

AGORA 2014	AGORA 2015
Repas gratuits offerts pour tous les participants à l'événement.	Repas à payer pour les participants.
Toutes les conférences gratuites.	Toutes les conférences gratuites (Journée de séminaire payante).
AGORA sur une journée.	AGORA sur deux journées.

## Liste des risques possibles

Pour les repas la liste des risques était la suivante :

- Ne pas trouver un endroit approprié pour servir les repas.
- Mauvaise logistique pour servir les repas.
- Excédent ou manque de nourriture.

Pour les conférences payantes il s'agira de noter les risques suivants

- Ne pas avoir les personnes nécessaires pour réaliser la journée de séminaire payante
- Prix haut ou bas pour la journée de séminaire.

En ce qui concernait l'évènement AGORA Qualité organisé sur deux journées il fallait remarquer le risque suivant :

- Nombre de participants insuffisant pour chaque journée.

Enfin il existait un certain nombre de risques majeurs pour lesquels il était possible de mener des actions correctives et préventives :

<b>Risques majeurs</b>	<b>Actions correctives et préventives</b>
<b>Manque de nourriture</b>	- Acheter de la nourriture en plus.
<b>Logistique pour les Repas</b>	-Selon l'endroit réservé bien planifier la logistique. -Avoir des places supplémentaires.
<b>Nombre de participants</b>	-Confirmer la présence avant le séminaire.

# CHAPITRE 3

## COMMUNICATION

### INVITATIONS ET SPONSORISATION

Après avoir établi la méthode et réalisé une analyse des risques approfondie, il a été possible de réaliser le flyer de l'évènement, conjointement avec deux modèles d'invitation, l'un des deux étant spécifiquement destiné à la sponsorship. Ci-dessous est présenté un extrait du modèle de ce qui a été envoyé aux entreprises pour la sponsorship, la partie détaillant les activités n'ayant pas été reprise ici :

## DEVENEZ PARTENAIRE D'AGORA QUALITE 2015 !

Rejoignez nous pour  
**AGORA QUALITE**  
2<sup>ème</sup> édition

*Un événement innovant pour promouvoir l'échange  
autour de la Qualité, dans un cadre convivial*

Vendredi	À partir de		
<b>23 JANVIER 2015</b>	<b>9H00</b>		
QUALIPOLIS	QUALITY SHOW	ACADEMIA	TABLE RONDE
UTC CENTRE PIERRE GUILLAUMAT RUE DU DOCTEUR SCHWEITZER - 60200 COMPIÈGNE			

[www.agoraqualite.fr](http://www.agoraqualite.fr)  
Contact: [agoraqualite@gmail.com](mailto:agoraqualite@gmail.com)

Organisateurs: DELOUCHE Anthony, GAUDE Marie Sophie, LEGARIA Juan Carlos, MUTTAQI Ubaida  
[muttaqi\\_ubaida@hotmail.fr](mailto:muttaqi_ubaida@hotmail.fr) ; [mariesophie.gaude@gmail.com](mailto:mariesophie.gaude@gmail.com)

L'Université de Technologie de Compiègne avec l'aide d'un groupe d'étudiants en Master Qualité et Performance des Organisations, organise la 2<sup>nd</sup>e édition d'AGORA Qualité.

C'est un **événement innovant** autour de la Qualité, destiné à un public varié : les étudiants, **les entreprises**, les experts en Qualité mais aussi le grand public. AGORA a pour mission de **promouvoir l'échange** autour de la Qualité, dans un **cadre convivial et également promouvoir un écosystème Qualité** Université - Entreprise.

Pour réaliser cet événement nous avons besoin d'un soutien financier de votre part.

Cela est avantageux pour vous également :

- **Associer votre image à celle d'un établissement renommé :**
  - 1<sup>ère</sup> école d'ingénieur post-bac\*
  - 1<sup>er</sup> Master Qualité de France\*
- **Faire bénéficier votre personnel** d'une journée de formation créative, collaborative, innovante et gratuite
- **Accéder à un partenariat durable** avec l'UTC via des stages, projets ou encore des études en Qualité

\*Classement SMBG école d'ingénieur post-bac <http://www.meilleures-grandes-ecoles.com/classement-ecoles-d-ingenieurs-post-bac.html>

\*Classement SMBG Master Qualité <http://www.meilleurs-masters.com/master-qualite.html>

*Soyez partenaire d'AGORA Qualité !*

## Fiche de demande de partenariat

Entreprise : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

Tél. direct: \_\_\_\_\_

N° SIRET : \_\_\_\_\_

Adresse du siège : \_\_\_\_\_

Souhaite devenir partenaire d'AGORA Qualité :

Ne participe pas                      Somme versée : ..... €

Participe                                      Somme versée : ..... €

Date :

Signature & cachet de l'entreprise

**Figure 5 : Modèle pour la Sponsorisation**

En ce qui concernait les inscriptions à l'évènement, sans sponsorisation, celles-ci sont réalisées via un formulaire dédié sur le site internet qui permettait par ailleurs de savoir si les personnes seraient présentes uniquement à une ou plusieurs activités durant la journée.

## *ARTICLE*

Un autre moyen de faire connaître l'évènement AGORA Qualité 2015 était un article présenté dans une newsletter d'AFNOR. Il a donc été possible de rédiger un article présentant l'évènement AGORA Qualité (et le séminaire dans une moindre mesure), afin de le promouvoir au-delà des emails d'invitations et de sponsorings envoyés en parallèle et donc de pouvoir susciter l'intérêt de personnes supplémentaires. L'article envoyé était le suivant :

### **AGORA Qualité : Un rendez-vous innovant pour promouvoir un « Écosystème Qualité entre Université et Entreprise »**

*AGORA Qualité, évènement créé en 2013 par les étudiants du Master Qualité (1<sup>er</sup> [au Classement 2014 SMBG](#)) de l'UTC (Université de Technologie de Compiègne), a pour vocation de libérer la pensée pour adapter la qualité au service de l'entreprise.*

**La 2e édition d'AGORA aura lieu le 23 janvier 2015 à Compiègne dans les locaux de l'UTC.**

La journée (9h-18h) s'organise autour de conférences animées par des experts de haut niveau (Quality Show), des travaux innovants (QualiPolis) et des ateliers de résolution axés autour de problématiques proposées par les entreprises (Académia).

La veille de l'évènement, le 22 janvier 2015, un séminaire se tiendra également à l'UTC. Le thème sera l'ISO 9001 version 2015. La discussion sera suivie d'une mise en pratique au sein d'ateliers. Si vous souhaitez en savoir plus et participer à cette journée, nous vous invitons à consulter notre site à l'adresse suivante : <http://www.agoraqualite.fr>

Si vous souhaitez encourager cette initiative, que ce rendez-vous annuel se pérennise n'hésitez pas à nous contacter et à devenir nos partenaires pleinement associés à cet évènement !

**Figure 6 : Article pour AFNOR**

## *SITE INTERNET*

Le site internet en lien avec AGORA Qualité est un outil essentiel dans le développement du projet AGORA Qualité.

L'analyse de l'existant a permis de relever certains points à améliorer, d'autre à rajouter. Par exemple au niveau de l'ergonomie certaines pages devaient être regroupées ensemble afin de pouvoir être plus lisible.

Le site internet a donc été modifié en regroupant les informations sous des bannières plus générales, fluidifiant les informations perçues par le lecteur.

Une section séminaire a été ajoutée pour permettre à n'importe quelle entreprise visitant le site internet de pouvoir s'informer sur le séminaire, son coût et pouvoir s'inscrire en ligne directement.

Par ailleurs une inscription en ligne fonctionnelle avait été mise en place. La réussite de celle-ci était directement liée à la démarche communication via l'envoi des mails d'information et de sponsoring à de nombreuses entreprises en lien avec l'Université de Technologie de Compiègne.

### *ENQUETES DE SATISFACTION*

Le jour du séminaire et de l'évènement des enquêtes de satisfaction ont été distribuées dans le cadre du processus d'amélioration continue d'AGORA Qualité.

Lors du séminaire les participants ont pu faire des suggestions tout au long de la journée aux différents intervenants afin de contribuer à la réussite de ce séminaire ainsi que des prochains.

Les questions pour la journée du 23 janvier 2015 concernaient aussi bien le contenu des différentes activités (Quality Show, Qualipolis et Academia) que le processus de communication (facilité de trouver le lieu, etc.) ou le repas.

Des suggestions ont pu être faites librement et sont capitalisées conjointement aux résultats via Scenari pour les générations futures et notamment la promotion 2015-2016.

## CONTENU DE L'ÉVÈNEMENT

### CONCEPTION DE LA JOURNÉE AGORA

En ce qui concerne le contenu de l'évènement, pour l'organisation de la journée AGORA Qualité 2015, il s'est agi de reprendre les activités ayant eu lieu l'année passée, tout en restant innovants. Voici donc le programme qui a été envoyé aux différentes parties prenantes (invités, intervenants, sponsors) pour l'édition 2015 d'AGORA Qualité.



## PROGRAMME

9h	<b>Accueil des invités</b>
9h15-10h	<b>Mot de bienvenue</b> <b>Présentation de la journée AGORA Qualité</b> Équipe AGORA, Étudiants  - Pause -
10h15-12h30	<b>Quality Show 2.0</b> En présence de Marc Bazinet (EDF), Pierre Girault (Air France), Marielle Roux (La Poste), Bruno Curvale (CIEP)
12h30-13h45	<b>Déjeuner</b>
14h-16h	<b>Qualipolis</b> Pour échanger en toute convivialité dans le village de la qualité !
16h-18h	<b>Académia : ateliers collaboratifs</b> Ateliers pluridisciplinaires de résolution de problèmes en lien avec la qualité (Possibilité d'organiser des ateliers le Samedi 24 Janvier suivant la demande)

Mais aussi un stand ouvrage, concours et bien d'autres activités... !

Vous désirez sponsoriser l'évènement ? Rendez-vous sur [www.agoraqualite.fr](http://www.agoraqualite.fr)

donnons un sens à l'innovation

Figure 7 : Programme AGORA Qualité 2015

## INTERVENANTS

Pour le Quality Show et QualiPolis, ainsi que pour le stand « ouvrages », il a été nécessaire de trouver des intervenants, experts sur des thématiques en rapport avec la qualité. Les participations de chacun ont été validées trois semaines avant l'évènement et certains supports avaient pu être récupérés pour la répétition de la journée.

Ci-dessous le tableau présente la liste des intervenants retenus et présents à l'évènement, avec les thématiques qui avaient été proposées, en fonction des activités (Quality Show, QualiPolis ou le stand « ouvrages » lors de QualiPolis) :

QUALITY SHOW		
<b>ROUX Marielle</b>	Direction qualité - Groupe La Poste	Qualité-service à La Poste
<b>BAZINET Marc</b>	Directeur, Système de management et contrôle interne - EDF	ISO 9001:2015
<b>GIRAULT Pierre</b>	Directeur Développement Qualité et Coordination QSE - Air France	Air France
<b>CURVALE Bruno</b>	Chargé de programmes senior - Centre international d'études pédagogiques (CIEP)	Garantie de la qualité dans les universités en Europe
QUALIPOLIS		
<b>GODARD Martial</b>	Directeur - AFQP	AFQP et Arc Manche
<b>SOULIER Eddie</b>	Chercheur – Université de Technologie de Troyes	Qualité et réseaux sociaux avec intelligence territoriale
<b>KHATERCHI Amir</b>	Ingénieur Hospitalier - APHP Hôpital Tenon	Retour d'expérience APHP
<b>PELLERIN Philippe</b>	Président de l'AFED (Association Française Edwards Deming)	Edwards Deming

Figure 8 : Récapitulatif intervenants 2015

En ce qui concernait le risque d'indisponibilité de certaines de ces personnes, il s'agissait de rechercher plusieurs thématiques, comme par exemple la garantie de la qualité dans les universités, et ce afin de réduire le risque de n'avoir aucun ou peu d'intervenants le jour J et donc un nombre correct d'intervenants, d'autant plus pour le Quality Show. En cela, le tableau présenté ci-dessus ne présente qu'une partie des contacts pris pour l'édition 2015 et ne reprend que les intervenants et les thématiques qui avaient été finalement sélectionnés.

## SEMINAIRE DE RECHERCHE APPLICATIVE

Lors de la conception de la journée AGORA Qualité il a été mis en avant que la sponsorship ne correspondait pas au cœur de métier de qualicien et qu'il était donc nécessaire de trouver d'autres solutions afin de pérenniser l'évènement. Deux solutions ont été proposées :

- Rendre Académia payante, ce qui posait des problèmes d'attractivité
- Ajouter une journée de séminaire le 22 janvier : il s'agit de la solution qui a été retenue.

Cette journée de séminaire, qui a remporté pour sa première édition un franc succès, avait la particularité d'être facturée. La première édition portait sur l'ISO 9001:2015 et était divisée en une partie théorique, assurée par des professeurs qualifiés et une partie ateliers d'application et d'appropriation.

Le détail de l'offre de la journée de formation proposée est repris dans la fiche ci-dessous :



Université de Technologie de Compiègne - Master Science et Technologie  
Spécialité "Qualité et Performance dans les Organisations" (QPO)  
<http://www.utc.fr/master-qualite>  
Session : 2014

Fiche synthétique du Séminaire de recherche applicatif

### Séminaire de recherche applicative - ISO 9001:2015

<b>Durée : 1,0 jour</b> <b>Date début : 22 janvier 2015</b> <b>Date fin : 22 janvier 2015</b>	<b>Professionnels : Ouvert aux entreprises</b> <b>Cursus : Qualité-Performance</b> <b>Modalité : Présentielle</b>
<b>Intervenants :</b> ♦ Gilbert FARGES : <a href="mailto:gilbert.farges@utc.fr">gilbert.farges@utc.fr</a> ☎ : 03 44 23 44 58 ♦ Arnaud DERATHÉ : <a href="mailto:arnaud.derathe@utc.fr">arnaud.derathe@utc.fr</a> ☎ : 06 65 58 51 84	♦ Jean-Pierre CALISTE : <a href="mailto:jean-pierre.caliste@utc.fr">jean-pierre.caliste@utc.fr</a> ☎ : 03 44 23 43 83
<b>Assistants :</b> ♦ Anthony DELOUCHE : <a href="mailto:an.t@orange.fr">an.t@orange.fr</a> ♦ Juan Carlos LEGARIA : <a href="mailto:juanclegaria@hotmail.com">juanclegaria@hotmail.com</a>	♦ Marie Sophie GAUDE : <a href="mailto:mariesophie.gaude@gmail.com">mariesophie.gaude@gmail.com</a> ♦ Ubaida MUTTAQI : <a href="mailto:muttaqi.ubaida@hotmail.fr">muttaqi.ubaida@hotmail.fr</a>
<b>Description :</b>	Le séminaire de recherche applicative ISO 9001 : 2015, vise à proposer des conférences interactives pour sensibiliser les participants sur la nouvelle version 2015 de l'ISO 9001 (en cours de révision). Cette journée vise à voir les nouveautés, les corrections et les modifications de cette nouvelle version de la norme. La journée sera organisée en deux parties : - Théorie : sensibilisation sur la norme ISO 9001 version 2015 Pratique : prise en main de l'autodiagnostic
<b>Particularité :</b>	C'est un séminaire <b>interactif</b> donc libre parole entre les intervenants et les participants. Ceci dans le but d'apporter des réponses aux diverses questions posées par les participants. Cette journée est organisée en complément de l'évènement AGORA Qualité. Tous les participants seront donc invités à AGORA et auront droit gratuitement aux pochettes et repas prévus. <i>L'évènement AGORA Qualité (<a href="http://www.agoraqualite.fr">www.agoraqualite.fr</a>), est innovant pour promouvoir l'échange autour de la Qualité, dans un cadre convivial.</i>
<b>Programme :</b>	<b>Accueil des participants</b> <b>Mot de bienvenue + Présentation de la journée</b> Équipe Organisatrice + AGORA, Enseignants  <b>Formation ISO 9001 : 2015</b> Conférence <u>interactive</u> avec : <ul style="list-style-type: none"><li>• GILBERT FARGES (Enseignant Chercheur; Responsable Master Qualité et performance dans les organisations)</li><li>• JEAN-PIERRE CALISTE</li></ul> 

	<p>(Professeur Émérite Université de Technologie de Compiègne)  • ARNAUD DERATHÉ  (Enseignant Chercheur Université de Technologie de Compiègne,  Responsable mastère spécialisé NQCE)</p>  <p><b>Repas</b>  <b>Ateliers d'appropriation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Prise en main d'outils d'autodiagnostic ISO 9001 : 2015</li> <li>➔ Résolution de problèmes en lien avec l'ISO 9001 : 2015 (selon les besoins exprimés sur le site <a href="http://www.agoraqualite.fr">www.agoraqualite.fr</a> ou par mail <a href="mailto:agoraqualite@gmail.com">agoraqualite@gmail.com</a>)</li> </ul> <p><b>Synthèse de la journée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Enquête de satisfaction</li> <li>➔ Autodiagnostic</li> <li>➔ Remise du certificat</li> </ul> <p><b>Fin de la journée</b></p>
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prendre connaissance du projet de norme ISO 9001 version 2015 (DIS Mai 2014)</li> <li>➤ Prendre connaissance des avantages et des inconvénients de cette nouvelle version.</li> <li>➤ Avoir un point de vue critique pour comprendre les évolutions.</li> </ul>
<b>Pré-requis : Intérêt pour la Qualité et si possible connaissance de l'ISO 9001</b>	
<b>Tarif individuel: 300 € HT soit 360€ TTC (repas inclus)</b>	

Figure 9 : Fiche du séminaire de recherche applicative

## ÉTUDE BUDGETAIRE

### *BUDGET FINANCIER*

Pour organiser AGORA Qualité, un budget prévisionnel avait été établi sur la base de 70 participants qui comprend 50 invités (dont environ 10 intervenants) et 20 étudiants. Il tenait compte du matériel nécessaire et des produits qui ont été distribués aux invités comme aux intervenants tels que des sacs.

Concernant le séminaire, ont été pris en compte le coût par personne de la journée (300 euros HT) ainsi que les frais de gestion pour UTeam.

L'objectif du séminaire était un minimum de cinq personnes. Celui-ci a été atteint et a permis d'avoir un budget à l'équilibre pour 2015. D'autres séminaires sont d'ores et déjà prévus pour préparer dès à présent AGORA Qualité 2016.

Les recettes engrangées grâce au séminaire ainsi qu'au repas payant, à hauteur de 15 euros par personne, lors de la journée AGORA Qualité ont permis de couvrir les différents types de dépenses qui ont été cités ci-dessus. Les frais de déplacement des différents intervenants ont par ailleurs pu être pris en charge en conséquence.

### *BUDGET HORAIRE*

En plus de la partie purement financière, un budget horaire a été réalisé afin d'évaluer le temps passé, notamment en fonction de quatre pôles organisationnels, à savoir Communication, Intervenants, Logistique et Budget. Ces indicateurs sont importants car ils permettent d'évaluer la charge de travail pour les futurs étudiants du Master 2 Qualité et Performance dans les Organisations.

Ci-dessous la répartition, en fonction des pôles (à l'exception de la communication et du budget, divisés en deux phases) permettent de se rendre compte de la répartition du travail lors de l'élaboration et de la réalisation du projet :

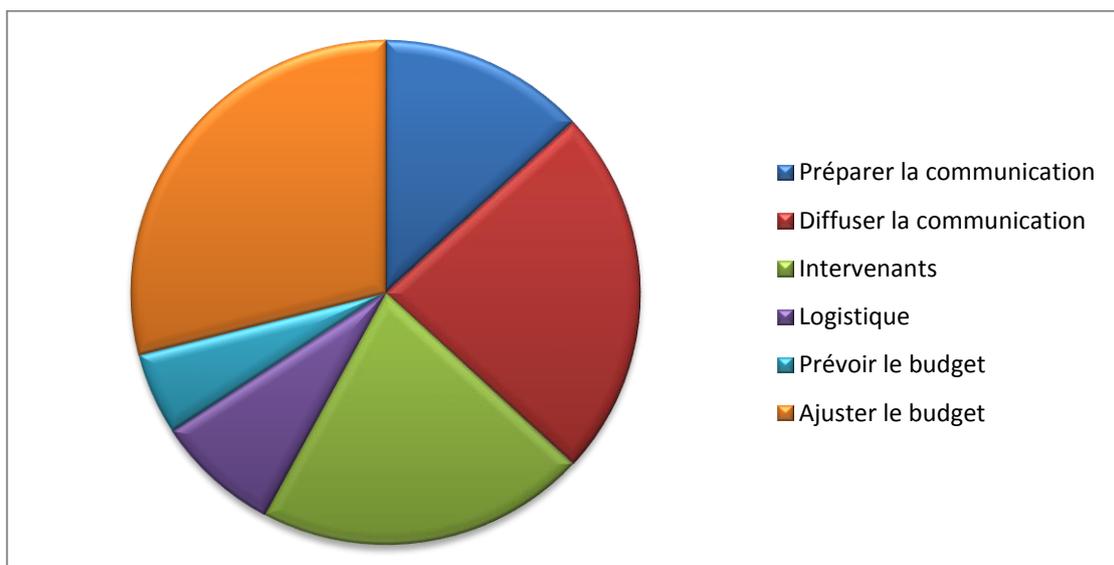
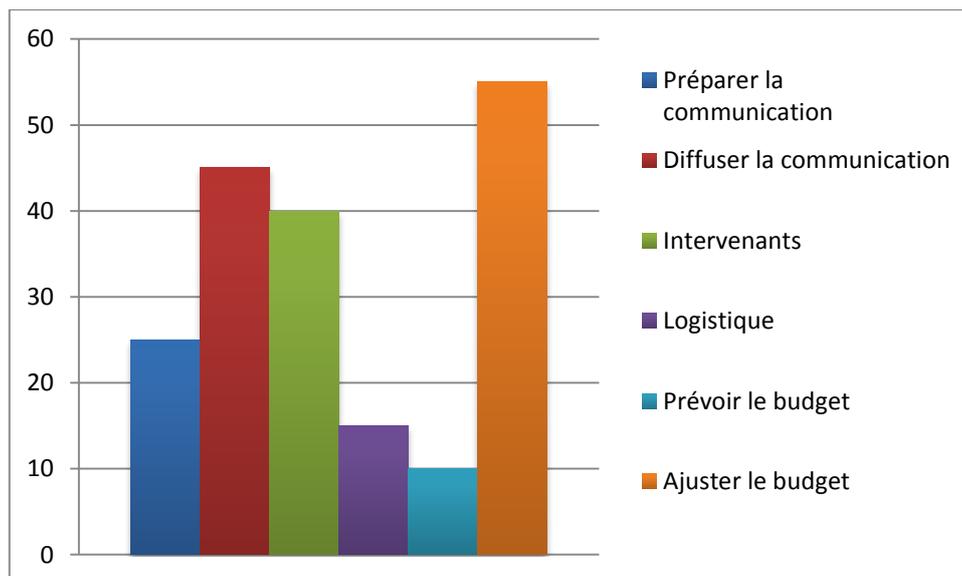


Figure 10 : Répartition horaires en fonction des pôles

Il est notamment intéressant de constater que la communication et le budget représentent à eux seuls 70% du travail demandé. En effet, la gestion du pôle intervenant (40 heures au total) demande d'avoir bien entamé la réalisation de la communication (notamment en ce qui concerne la réalisation des flyers), et dans une moindre mesure le budget (au cas où certaines prestations pourraient, ou ne pourraient pas, être assurées). De même pour la logistique (15 heures de travail prévues au total), il était nécessaire d'avoir déjà une vision claire du projet avant de commencer à prévoir quel type de matériel ou de locaux seront nécessaires, comme lorsqu'il a été déterminé qu'il serait intéressant de réserver la salle O117 afin de filtrer l'accès au déjeuner organisé lors de la journée AGORA Qualité.

Concernant la répartition horaire, le graphique présenté ci-après recense au total 190 heures de travail, réalisées ou prévisionnelles. Cela représente, sur la période de travail sur le projet, allant pour la promotion 2014/2015 du 10 septembre 2014 au 24 janvier 2015, l'équivalent d'un peu plus d'une heure de travail par jour. Il pouvait alors s'agir de travail individuel, par équipe ou incluant les élèves s'étant portés volontaires (c'est-à-dire dans le cas de la promotion 2014-2015 80 à 95% des étudiants selon disponibilités), notamment pour le mois de janvier où une contribution a été demandée (en particulier pour le jour J).

Il est aussi à noter que les différents pôles peuvent se recouper lors de l'organisation, comme pour le budget et la communication lors de l'élaboration de la journée de séminaire.



**Figure 11 : Comparatif horaires des pôles d'AGORA**

Toutefois, il faudra noter que certains pôles ont été plus chronophages que d'autres comme le budget ou la communication, en fonction des demandes qui ont été formulées courant janvier, mais aussi en raison de la phase d'innovation liée à l'élaboration de la journée de séminaire.

Ainsi ces données serviront d'indicateur général pour les promotions suivantes et ne doivent pas être prises au pied de la lettre. De fait, si le projet est correctement pris en charge par un groupe (ou bien une promotion entière), une répartition équitable, en fonction des possibilités et des compétences de chacun, il sera d'autant plus réussi que la quantité de travail de chacun restera réaliste.

## PERENNISATION D'AGORA QUALITE

### *DESCRIPTION DES POLES DE TRAVAIL AGORA*

Afin d'être le plus efficace possible, et dans l'optique de gérer efficacement le temps de travail pour la réalisation de l'évènement AGORA, il était impératif de pouvoir bien répartir les rôles de chaque membre du groupe.

De par les expériences de l'année précédente et de notre propre expérience, il avait été convenu que quatre pôles différents devaient être gérés :

- **Le pôle Communication**

La communication est une des parties les plus importantes en début de projet. En effet il est indispensable de se préparer à l'avance et de prévoir comment bien communiquer sur l'évènement, créer l'innovation dans la programmation de la journée AGORA, et se répartir le travail pour contacter au plus vite les entreprises susceptibles de devenir des sponsors.

Cela se traduit par la réalisation de documents tels que les plaquettes d'informations, la modification des calicots de l'évènement, réaliser le flyer de l'édition en cours, et communiquer via mail ou rendez-vous avec les intervenants, entreprises.

- **Le pôle Finance et budget**

Le pôle Finance et budget est quant à lui une partie conséquente qui se traduit par la réalisation d'un budget réaliste. Pour ce faire il faut reprendre les données de l'année précédente, analyser l'existant en termes de ressources, et planifier selon le type d'évènement ciblé.

La deuxième partie de ce pôle peut être représentée par la constante relation entre les autres acteurs de l'évènement. Ainsi le gestionnaire de ce pôle est amené à être quotidiennement à l'écoute des autres pôles afin de respecter le budget, et de garder une certaine somme d'argent nécessaire à la mise en place du prochain évènement.

- **Le pôle Gestion des Intervenants.**

La gestion des intervenants affecte directement le contenu de l'évènement AGORA. Pour pouvoir attirer et intéresser le plus de personnes possible et faire d'AGORA un évènement « à la page », le gestionnaire du pôle intervenant doit développer ses capacités et mettre en place une programmation en fonction des intervenants disponibles et volontaires. Ce dernier est amené à être en relation avec le pôle communication en fonction des réponses émises par les participants, mais aussi avec le pôle finance dans le cas où ces intervenants ne se déplacent pas gratuitement.

- **Le pôle Logistique**

La logistique à proprement parler n'est mis en place que très peu de temps avant l'évènement. Le responsable logistique reprend les différentes actions entreprises lors de la précédente édition et met en place un système permettant de pallier à tout problème lié aux ressources pouvant intervenir durant la journée de l'évènement AGORA.

Le pôle logistique est en étroite collaboration avec le pôle finance. Ce dernier joue le rôle de régulateur pour rendre réaliste le travail du logisticien par rapport au budget initialement défini.

## **Chronologie des pôles de l'évènement AGORA**

Par expérience il a été remarqué que la charge de travail de chaque pôle mentionné ci-dessus différait. Afin de pérenniser les actions et de pouvoir répartir le travail effectué de la meilleure des manières possible, un tableau avait été créé pour représenter plus visuellement les périodes de travail de chaque pôle.

L'annexe C représente la chronologie sommaire qui avait été proposée d'avoir afin de bien pouvoir gérer l'évènement AGORA.

Chaque responsable de pôle avait la responsabilité d'ajuster la charge de travail associée et de diviser le travail de manière raisonnable entre les membres de l'équipe, en fonction du planning établi en annexe.

### *MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE PERENNISATION : SCENARI*

## **Description du besoin**

D'après l'analyse de l'existant qui a été effectué dans la première partie de l'étude sur AGORA Qualité, il avait été identifié le besoin de mettre en place un outil permettant de pérenniser les actions effectuées au sein d'AGORA.

Les objectifs de cet outil sont les suivants :

- Capitaliser les connaissances acquises de la gestion d'un évènement en général
- Définir un plan d'action type à effectuer pour le bon déroulement d'AGORA Qualité
- Permettre une amélioration continue du système de management évènementiel
- Impliquer les Master 1 dans l'organisation et la bonne compréhension d'AGORA Qualité
- Rendre accessible les données capitalisées
- Expliciter les pôles de gestion de l'évènement AGORA

Il a été décidé d'un commun accord de l'utilisation d'un logiciel afin de capitaliser toutes ses données. L'utilisation de la Plateforme communautaire SCENARI présentée dans le cadre du Master Qualité est apparue comme le meilleur choix en tenant compte du temps disponible après la réalisation de l'évènement.

## **Présentation de SCENARI**

SCENARI-PLATFORM est le site communautaire du logiciel libre Scenari. Cet outil développé au sein de l'Université de Technologie de Compiègne permet de mettre en place un système de management documentaire général.

L'avantage de l'utilisation d'un tel logiciel réside dans son développement et l'apport que l'on peut avoir d'une telle application. Dans le cas d'AGORA un tel outil apportera une certaine autonomie d'action pour les groupes d'étudiants des années à venir.

L'utilisation de SCENARI devra permettre répondre aux questions suivantes :

- Où puis-je trouver les informations concernant AGORA Qualité ?
- Quelle est la démarche à suivre pour la gestion d'AGORA Qualité ?
- Quelles sont les étapes clés à respecter ?
- Quelle est la répartition des tâches au sein de mon groupe de travail ?
- Comment puis-je AGORA Qualité pour les années à venir suivant ma propre expérience ?

### Adaptation de SCENARI au projet AGORA Qualité

L'adaptation de SCENARI à notre projet AGORA Qualité est un des points clés de la bonne pérennisation de la méthode utilisée et de l'utilisation qu'en feront les années suivantes.

De manière générale l'utilisation de SCENARI se fait suivant les pôles définis ci-dessus. Un exemple de présentation de SCENARI est présent ci-dessous :

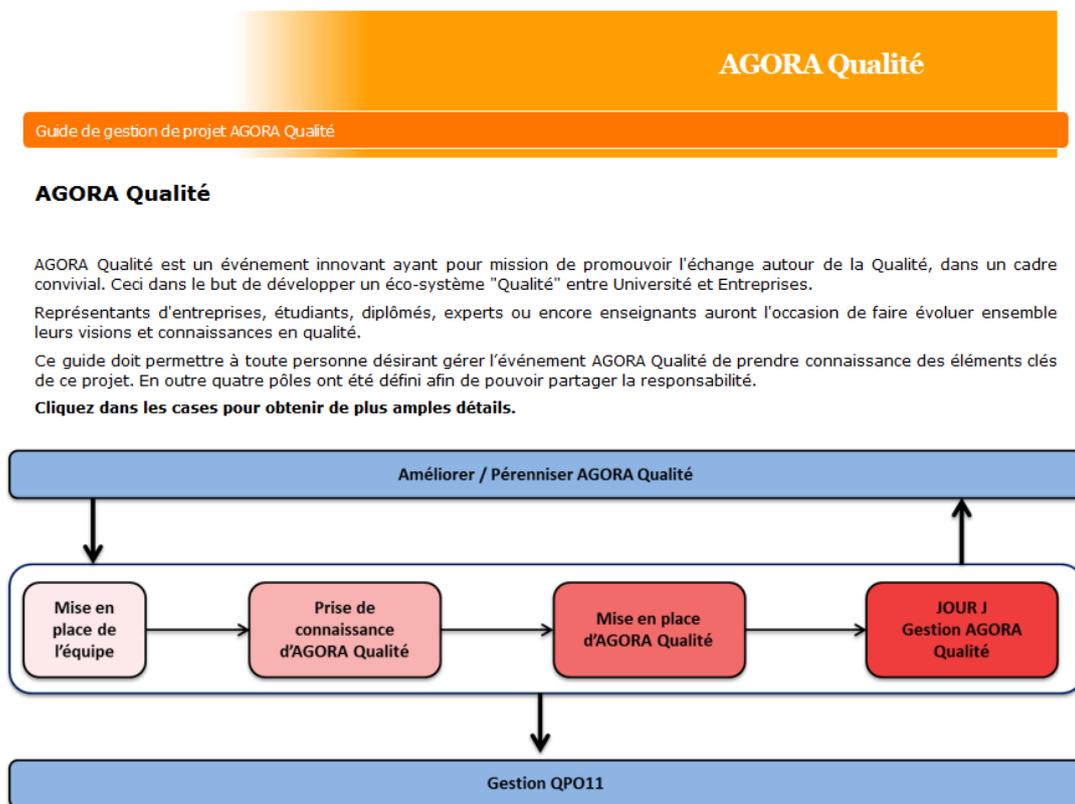


Figure 12 : Menu principal Scenari AGORA Qualité (Scenari)

Au sein de ce logigramme s'imbriquent les actions à effectuer suivant les pôles de travail.

Un code couleur est défini afin de répartir et de se rendre compte visuellement du travail de chaque membre du groupe comme indiqué ci-dessous.

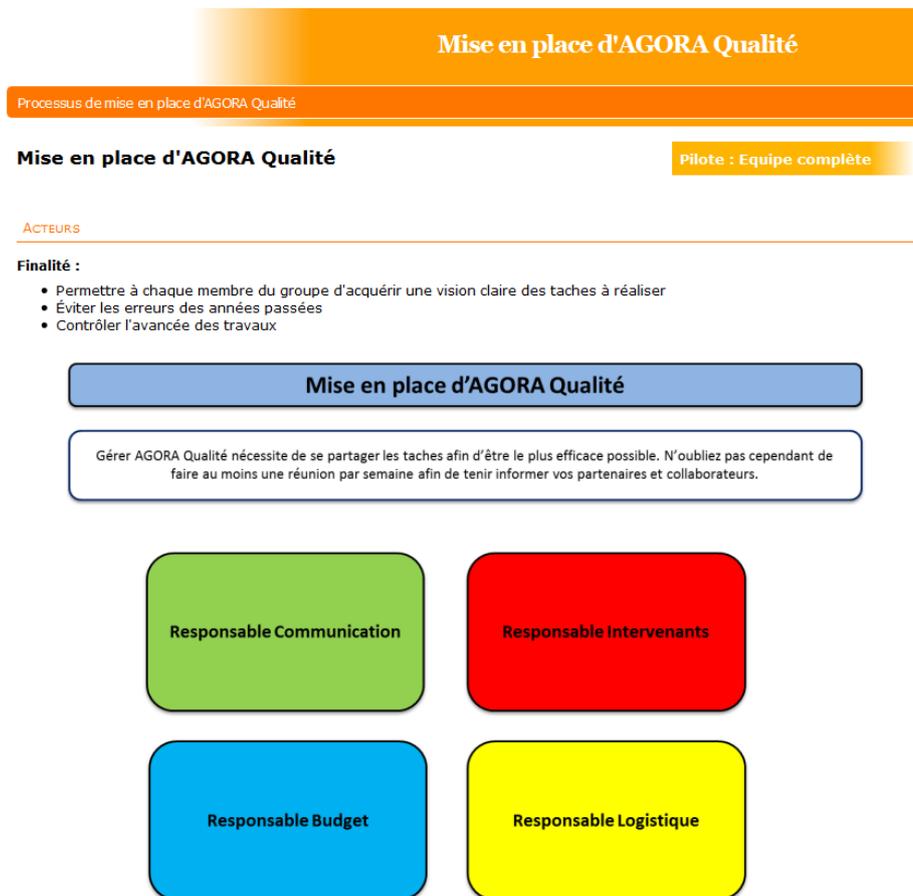


Figure 13 : Partie Mise en place AGORA Qualité (Scenari)

## Fonctionnement type de SCENARI-AGORA Qualité

Le fonctionnement du SCENARI est le suivant :

- L'utilisateur accède au site où est présentée la figure 16 comme trame de fond du projet.
- L'utilisateur lit la présentation générale et sait ainsi où cliquer pour commencer l'initiation.
- L'utilisateur accède à chacune des étapes décrites dans la figure 16. Ensuite dans chacune des étapes la présentation est construite selon la structure décrite par la figure 17
- L'utilisateur prend connaissance dans chacune des sous-parties de diverses informations :
  - Chronologies des actions à effectuer
  - Responsable pour chaque action à effectuer
  - Impératifs à respecter tel que les formats de rendus, le planning et dates limites à respecter, Informations en lien avec les étapes.
  - Lien avec les rendus exigés dans le cadre de QP011
- L'utilisateur effectue le travail en lien avec les recommandations effectuées dans SCENARI
- Après réalisation du travail, l'utilisateur doit améliorer le SCENARI si besoin

Cette idée de fonctionnement peut être amenée à être constamment modifiée en fonction des décisions prises par le groupe entier et permet de constamment illustrer l'amélioration continue présente dans la gestion d'AGORA Qualité.

## **Résultats attendus de l'utilisation du Scenari**

La partie la plus développée du Scenari réside dans la « Mise en place d'AGORA Qualité ». Ci-dessus la figure montre le fonctionnement de cette partie.

L'un des résultats qu'il est possible d'attendre du Scenari que l'équipe AGORA Qualité a mis en place réside dans la facilité d'utilisation et l'utilité que les années à venir aurons d'un tel travail.

Le Scenari n'est pas seulement un moyen d'informer les organisateurs. Il s'agit principalement d'un moyen de communication et d'amélioration inter-promotions au sein de l'UTC mais aussi pour chaque groupe de travail désirant s'investir dans le projet.

Étant donné la jeunesse du projet AGORA Qualité, le Scenari qui lui est associé n'en est qu'à son commencement. Pour cette raison il semble utile de placer un indicateur tel que la durée de vie de cette plateforme d'information. Il s'agit d'un indicateur à long terme qui permettra de se rendre compte de l'utilité d'un tel dispositif.

En outre un lien plus factuel peut-être créer entre l'évènement AGORA Qualité et le Scenari. Au sein de la partie « Améliorer / Pérenniser AGORA Qualité », un fichier Excel sera mis en place afin de rendre compte du succès de l'évènement.

Cela permettra de savoir quelles années ont été importantes pour l'évènement suivant plusieurs paramètres :

- **La fréquentation de l'évènement** : plus il y aura de participants à l'évènement et plus l'évènement AGORA Qualité devrait se faire connaître au sein des entreprises
- **Choix des sujets et des intervenants** : Une corrélation sera faite entre les réussites des années et le choix des intervenants ainsi que les sujets abordés. Une seconde corrélation pourra être faite entre les innovations effectuées (nouvelles activités, ...) et le taux de participation.

Ce qui déterminera la réussite de ce qui est entrepris aujourd'hui sera l'assiduité des membres du projet dans les années à venir.

## **Initiation de SCENARI par le Master 1 QPO**

Un des enjeux majeurs pour l'équipe AGORA Qualité 2014-2015 concerne l'initiation du Master 1 Qualité au projet AGORA Qualité.

Il s'agirait dans un premier temps de pouvoir impliquer les futurs étudiants de Master 2 avant même le début de l'année afin de les intéresser et de leur permettre de prendre part à la réalisation du projet à leur tour.

Le second bénéfice serait d'obtenir aussi un retour d'expérience de la part de ces étudiants afin de continuer à améliorer l'utilisation de Scenari.

Tout comme lorsque des tests sont exécutés afin de tester l'ergonomie pour des produits de haute technologie, le lien afin de tester l'utilisation du Scenari sera envoyé aux Master 1 Qualité dès finalisation afin de pouvoir réaliser des améliorations et mises à jour dès que possible.

### *SENSIBILISATION DU MASTER 1 QUALITE*

Pour pérenniser AGORA Qualité il avait été proposé cette année de sensibiliser les étudiants du Master 1 Qualité. Cette sensibilisation a deux buts principaux :

- Faire participer les étudiants M1 à l'évènement AGORA,
- Motiver certains d'entre eux pour reprendre le projet.

Pour ce faire un mail sur le sujet a été envoyé à tous les étudiants. Une réunion a pu par la suite être organisée afin de présenter le projet et ses enjeux. L'accent a notamment été mis sur la possibilité de se créer un réseau tout en participant à un projet de grande ampleur.

A l'issue de cette réunion, 80% des étudiants sollicités ont montré une volonté de participer à la journée.

## LOGISTIQUE

La gestion de l'évènement AGORA Qualité demandait, de la part de l'équipe organisatrice, de réagir aux imprévus et de s'adapter aux situations particulières.

Quatre types de ressources étaient indispensables à la réussite de l'évènement :

- Réservation des salles et du matériel
- Gestion de la restauration
- Mise à jour et installation des banderoles/panneaux
- Mise à jour du site internet

A l'exception des mises à jour du site qui ont été réalisées jusqu'au jour J avec notamment la diffusion en live du Quality Show, il a été nécessaire de prévoir plusieurs semaines à l'avance les différentes réservations afin d'éviter toute indisponibilité notamment pour la journée de séminaire.

- **Mise à jour site internet**

Le site internet [www.agoraqualite.fr](http://www.agoraqualite.fr) a été mis à jour afin que les personnes intéressées puissent avoir les informations nécessaires. Cela inclut une page internet comprenant la situation géographique de l'Université de Technologie de Compiègne afin que chacun puisse se repérer plus facilement (Annexe D).

## CONCLUSION

Le projet AGORA Qualité ne prend pas fin ici. En effet la dernière phase de mise en œuvre de la pérennisation est en train d'être établie avec la rédaction du Scenari.

Les objectifs de l'évènement AGORA ont toutefois été atteints dans la mesure où :

- Les moyens mis en œuvre ont permis la réussite de l'évènement et il s'agit à présent d'enregistrer les résultats obtenus pour les transmettre aux générations futures,
- La pérennisation du projet est assurée, non seulement avec le Scenari mais aussi la sensibilisation des Master 1 Qualité aux différents enjeux du projet.

Par ailleurs l'esprit d'innovation d'AGORA a été conservé, aussi bien par les thématiques proposées par les experts de la qualité lors de la journée que par l'ajout d'une journée de séminaire, qui a permis de trouver une alternative à la sponsorship.

Enfin, une méthode intitulée « AGORA » dérivée de la gestion dynamique de projet avec analyse des risques a pu être implémentée, permettant une organisation dynamique et agile de l'évènement. Elle s'organisait autour des étapes suivantes :

- **Améliorer**, qui correspond à une prise de connaissance du projet et des retours d'expérience,
- **Gérer, Organiser et Revoir**, qui correspond à la gestion concrète du projet avec tous les ajustements nécessaires à la réalisation opérationnelle de l'évènement,
- **Agir**, qui correspond à la journée AGORA Qualité et lors de laquelle les objectifs majeurs devaient être atteints.

Parvenir à mobiliser chaque année un groupe d'étudiants, voire une promotion entière est donc capital afin d'impliquer les étudiants dans un projet concret et de permettre de développer plus encore l'écosystème « Qualité » entre Université et Entreprise qui est le cœur de l'évènement AGORA Qualité.

## BIBLIOGRAPHIE

[1] « CP - France Congrès - Q&D facteurs de compétitivité - 201010.pdf ». .

[2] European University Association, « European University Association - European Quality Assurance Forum 2014 », *EUA - European University Association*, 2014. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.eua.be/eqaf-barcelona.aspx>. [Consulté le: 06-oct-2014].

[3] Organisme ISO, « ISO 20121:2012 - Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle -- Exigences et recommandations de mise en oeuvre », *ISO*. [En ligne]. Disponible sur: [http://www.iso.org/iso/fr/catalogue\\_detail?csnumber=54552](http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=54552). [Consulté le: 06-oct-2014].

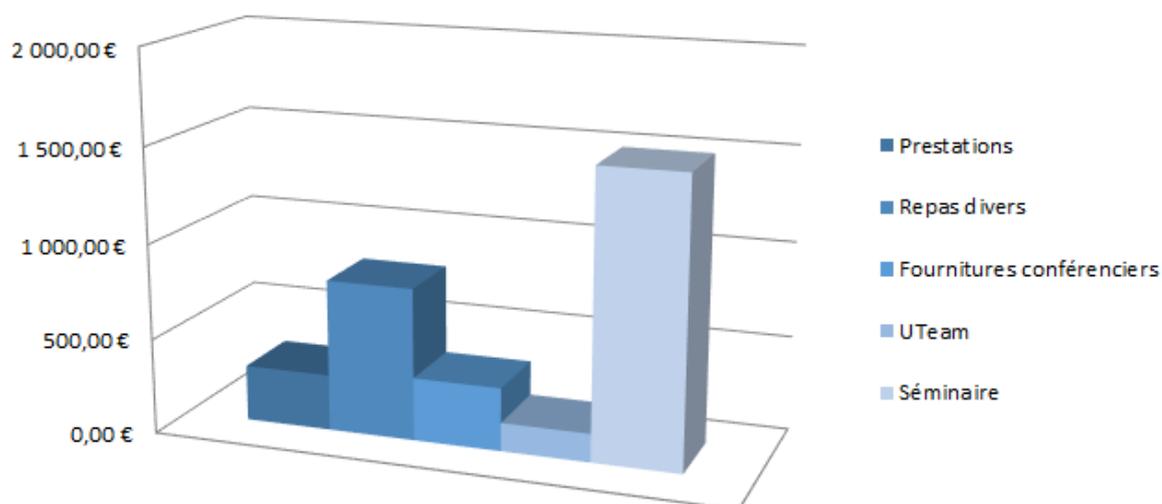
[4] Organisme ISO, « ISO 21500:2012 - Lignes directrices sur le management de projet », *ISO*. [En ligne]. Disponible sur: [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=50003](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=50003). [Consulté le: 06-oct-2014].

[5] Reed Expositions, « Préparer sa participation au salon - Reed Expositions », *Reed Expositions*. [En ligne]. Disponible sur: [http://www.reedexpo.fr/site/FR/Notre\\_metier/Optimiser\\_sa\\_participation/Exposant,I61.htm](http://www.reedexpo.fr/site/FR/Notre_metier/Optimiser_sa_participation/Exposant,I61.htm). [Consulté le: 06-oct-2014].

[6] Mouvement québécois de la qualité, « Salon sur les meilleures pratiques d'affaires - Mouvement québécois de la qualité », *Ici la performance en pratique - Mouvement québécois de la qualité*, 2014. [En ligne]. Disponible sur: <https://www.qualite.qc.ca/salon-mpa>. [Consulté le: 06-oct-2014]

## ANNEXE A : SYNTHÈSE RECETTES ET DEPENSES AGORA QUALITE 2015

### Synthèse recettes & dépenses AGORA Qualité 2015



<b>Prestations</b>	<b>294,22 €</b>
<b>Repas divers</b>	<b>800,00 €</b>
<b>Fournitures conférenciers</b>	<b>332,00 €</b>
<b>UTeam</b>	<b>150,00 €</b>
<b>Séminaire</b>	<b>1500,00 €</b>
<b>Bénéfice total</b>	<b>1523,78€</b>

## ANNEXE B : ANALYSE PRELIMINAIRE DES RISQUES

### Repas

Phase ou sous phase	Phénomène dangereux	Causes	Conséquences	Risque potentiel			Barrières existantes	Risque résiduel		
				P	G	C		P	G	C
<b>Location de Repas</b>	Ne pas trouver un endroit approprié pour donner les repas.	-Le bâtiment n'est pas bien adapté. - Pas d'autorisation pour manger dans les salles	-Pas de contrôle sur la entrance et sorti des personnes. -Les participants devront manger en pied.	1	2	C1	-Chercher un endroit approprié en avance. -Avoir nombreux options a choisir.	1	1	C1
<b>Logistique pour les Repas</b>	Mouvais logistique pour donner les repas.	-Pas d'expériences pour la organisation. -Endroit non adéquat	-Confusion en donnant les repas. -Pas suffisamment de places pour les participants.	2	3	C2	-Avec l'endroit réservée bien planifier la logistique. -Avoir des extra places.	1	1	C1
<b>Nourriture</b>	Excédent de nourriture.	Moins des personnes que prévu.	-Déchets de nourriture.	2	1	C1	-Donner la nourriture a des personnes externes. -Manger les repas après l'événement.	1	1	C1
	Manque de nourriture	Plus des personnes que prévu.	-Quelques participants sans repas.	2	4	C3	-Acheter nourriture en plus.	2	1	C1

### Journée de séminaire payante

Phase ou sous phase	Phénomène dangereux	Causes	Conséquences	Risque potentiel			Barrières existantes	Risque résiduel		
				P	G	C		P	G	C
<b>Nombre des participants</b>	Ne pas avoir les personnes nécessaires pour donner la journée de formation payent.	-Participants ne pas intéressés. -Prix élevés. -Formation ne pas très intéressante.	-Ressources mal utilisées. -Perte de budget. -Perte de temps.	2	3	C2	-Confirmé assistance avant la formation.	1	3	C1
<b>Prix journée de formation</b>	Prix haut ou bas pour la journée de formation.	-Pas de prix de référence. -Différents types des clients.	-Diminution du nombre de participants. -Perte de l'argent.	1	3	C1	Prendre des références de formations similaires.	1	2	C1

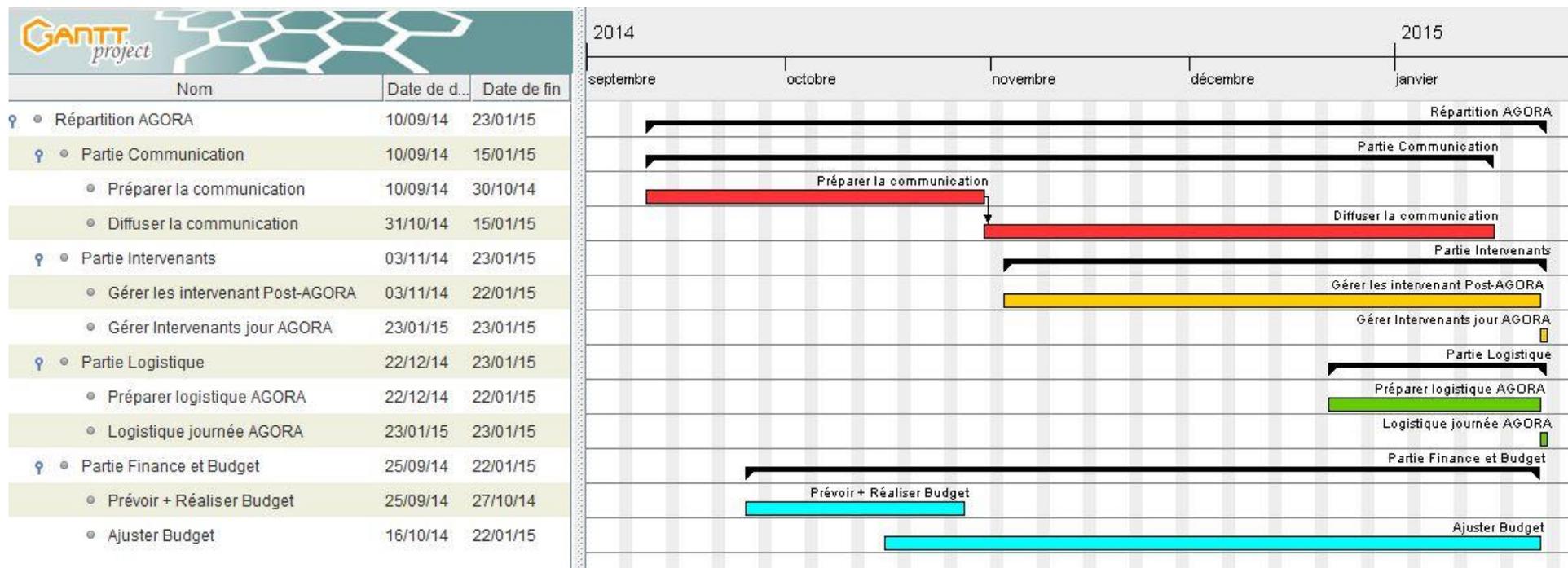
## AGORA dans deux journées

Phase ou sous phase	Phénomène dangereux	Causes	Conséquences	Risque potentiel			Barrières existantes	Risque résiduel		
				P	C	G		P	G	C
Nombre des journées	Pas de participants suffisant en chaque journée.	-La plupart des intervenants son intéressés pour un jour. -Petit nombre de participants	-Excédent de nourriture. -Ressources mal utilisées	2	2	C1	Confirmation d'assistance pour chaque jour.	1	1	C1

## Grille de Criticité

Gravité	Mineure (1)	Significative (2)	Grave (3)	Très grave (4)
Probabilité				
Fréquent ou Peu fréquent (4)	C2	C3	C3	C3
Rare (3)	C1	C2	C3	C3
Très rare (2)	Logistique pour les Repas	Nombre des participants	Logistique pour les Repas Personnes intéressés	Manque de nourriture
Extrêmement Rare (1)	C1	Location de Repas	Prix journée de séminaire	C2

## ANNEXE C : CHRONOLOGIE DES ACTIONS GLOBALES D'AGORA PAR POLE DE GESTION



## ANNEXE D : PLAN D'ACCES SITE AGORA QUALITE

Pour laisser un message, voici un formulaire : à vous de jouer !



Name

Email

Subject

Message

send