



AGORA QUALITÉ SELON LES PRINCIPES DE L'ISO 9001

QPO12 – MÉMOIRE D'INTELLIGENCE MÉTHODOLOGIQUE

Master Qualité et Performance dans les Organisations

Floréal KAMGA, Laura RENOUX, Margaux LORENTZ, Sara NAIT OUSLIMANE, Jiehuan WANG, Mehdi HAJJAM

Université de Technologie de Compiègne

Automne 2016

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	2
SIGLES	3
GLOSSAIRE	4
LISTE DES FIGURES	5
SOMMAIRE DES ANNEXES	6
1. CONTEXTUALISATION DU PROJET	7
1.1. <i>DE LA FÊTE DE LA QUALITÉ À AGORA QUALITÉ</i>	7
1.2. <i>LA STRATÉGIE DU PROJET</i>	9
1.2.1. <i>LA PLANIFICATION DYNAMIQUE STRATÉGIQUE</i>	9
1.2.2. <i>LES ENJEUX</i>	10
1.2.3. <i>LE POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ</i>	10
1.3. <i>L'INTÉGRATION DE L'ISO 9001 AU PROJET</i>	12
1.3.1. <i>MEILLEURE PRISE EN MAIN DU PROJET</i>	13
1.3.2. <i>LES AVANTAGES DE L'ISO 9001</i>	13
2. PROBLÉMATIQUE DU PROJET	15
2.1. <i>LES ACTEURS DU PROJET</i>	15
2.2. <i>LES RISQUES ET LEURS ALTERNATIVES</i>	16
2.3. <i>L'ÉCHELLE DES TEMPS</i>	21
2.4. <i>AUTODIAGNOSTIC : ÉVALUER SA CONFORMITE</i>	23
2.5. <i>DYNAMIQUE D'ÉQUIPE ET INTÉGRATION DES PARTIES INTÉRESSÉES</i>	23
3. RÉSULTATS DU PROJET	25
3.1. <i>PROBLÈMES RENCONTRÉS ET MÉTHODES DE RÉOLUTION</i>	25
3.1.1. <i>MANQUE DE RÉACTIVITE DE L'ÉQUIPE</i>	25
3.1.2. <i>NON RESPECT DU PLANNING</i>	26
3.1.3. <i>MANQUE D'IMPLICATION DES AUTRES ÉTUDIANTS</i>	26
3.1.3. <i>INADÉQUATION DES HORAIRES DES MEMBRES DE L'EQUIPE</i>	26
3.1.3. <i>DÉSISTEMENT DES INTERVENANTS À L'ÉVÉNEMENT</i>	27
3.2. <i>RÉSULTATS ET PERSPECTIVES</i>	27
3.2.1. <i>RÉSULTATS</i>	27
3.2.2. <i>PERSPECTIVES</i>	31
CONCLUSION	32
SOMMAIRE DES ANNEXES	33
ANNEXE 1 : NOTE DE CLARIFICATION DU PROJET AGORA QUALITE	34
ANNEXE 2 : PLANNING DU PROJET	35
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	36

REMERCIEMENTS

Chacun des membres de l'équipe organisatrice de l'événement Agora Qualité édition 2017 tient à remercier chaleureusement Messieurs Gilbert Farges, Arnaud Derathé et Pascal Champenois pour leur confiance et le soutien continu dont ils ont fait preuve lors de la planification et la réalisation de ce projet.

L'équipe remercie par ailleurs les étudiants du Master Qualité et Performance dans les Organisations et du Master Technologies et Territoires de Santé qui ont apporté leur pierre à l'édifice en nous soutenant dans la réalisation de l'événement Agora Qualité.

Sans le soutien indéfectible de toutes ces personnes, cette 4^{ème} édition n'aurait pas eu le succès qu'elle a eu.

SIGLES

ARA : modèle « action, risque, alternative »

QPO : Qualité et Performance dans les Organisations

UTC : Université de Technologie de Compiègne

SWOT : Matrice analysant les différentes forces, faiblesses, opportunités et menaces d'une entité.

GLOSSAIRE

Benchmark : observation et analyse du marché concurrentiel.

PDCA : approche qualité basée initialement sur les principes de planification, d'action, de vérification puis de standardisation.

Poster : mettre en illustration une synthèse des réflexions d'un groupe de travail.

Processus : ensemble d'activités corrélées qui transforment des éléments d'entrées en éléments de sorties.

Risque : effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs.

Système de management de la qualité : ensemble des activités par lesquelles l'organisme définit, met en œuvre et revoit sa politique et ses objectifs qualité conformément à sa stratégie.

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Programme de l'édition 2017 de l'Agora Qualité	8
Figure 2	Système de management de la qualité du projet	9
Figure 3	Les enjeux du projet	10
Figure 4	Benchmark des différents événements autour de la qualité en France	11
Figure 5	Analyse SWOT initiale	12
Figure 6	Approche PDCA du projet	14
Figure 7	Articulation des différentes parties prenantes	15
Figure 8	Organigramme de l'équipe organisatrice	15
Figure 9	Grille d'objectifs et indicateurs associés	16
Figure 10	Matrice de criticité	18
Figure 11	Analyse des risques organisationnels	19
Figure 12	Part des différents secteurs de dépense dans le budget total et risques associés	21
Figure 13	Cycle d'organisation d'Agora Qualité	22
Figure 14	Dates butoirs pour les éléments clés de la préparation de l'Agora Qualité	22
Figure 15	Evolution du nombre de participants à l'Agora Qualité	28
Figure 16	Extrait de l'onglet « Exigences » de l'outil d'autodiagnostic	29
Figure 17	Conclusions de l'autodiagnostic appliqué au projet	30
Figure 18	Plan d'actions déduit du résultat à l'autodiagnostic	30

SOMMAIRE DES ANNEXES

Annexe 1	Note de clarification du projet Agora Qualité	36
Annexe 2	Planning du projet	37

1. CONTEXTUALISATION DU PROJET

Dans le cadre de l'unité de valeur « Ingénierie de projet » enseignée à l'UTC, un groupe d'étudiants a la charge de mener à bien un projet (voir annexe 1 : note de clarification du projet Agora Qualité) conçu par ses responsables. Ce premier chapitre vise à exposer le contexte de ce projet.

1.1. DE LA FÊTE DE LA QUALITÉ À AGORA QUALITÉ

Jeune successeur de la Fête de la Qualité organisée depuis 2010, l'événement Agora Qualité a lieu chaque année en janvier au sein de l'UTC. La Fête de la Qualité visait à mettre en relation les anciens et les nouveaux formés en qualité par l'UTC, afin de créer un effet réseau, à l'occasion de présentations orales des posters réalisés par les étudiants. Le but d'Agora Qualité est initialement d'attirer davantage d'entreprises (d'Ile de France et des régions connexes à Compiègne) en plus des diplômés du Master QPO. Cette journée permet à divers intervenants de présenter des innovations dans les concepts, méthodes et outils qualité et facilite les échanges entre participants. Pour rappel, le sens étymologique du terme grec *agora* désigne un espace libre de discussion.

Cet événement associe des partenaires externes tels que l'Association France Qualité Performance et les Éditions Lexitis, ainsi que des partenaires internes tels que Tremplin UTC et UTeam.

Organisée par un groupe d'étudiants du Master QPO, cette journée met à l'honneur la qualité en rassemblant étudiants, diplômés et professionnels. Ouverte à toute personne manifestant un intérêt pour la qualité, Agora Qualité est ainsi l'opportunité pour chacun de découvrir l'actualité d'un thème choisi, d'échanger à ce sujet, de rencontrer des partenaires et de repartir avec de nouveaux contacts.

Depuis 2015, les séminaires Agora proposent aux professionnels une réponse à leur besoin de formation sur les nouveautés apportées par la nouvelle version de la norme ISO 9001. Cette activité secondaire, payante pour les participants, produit le budget nécessaire à l'organisation de l'événement, traditionnellement gratuit.

Devant la part importante et grandissante qu'occupe le secteur tertiaire en France, il semblait intéressant de mettre l'accent sur l'actualité de la qualité appliquée au domaine des services. En accord avec les porteurs du projet, le thème retenu par l'équipe organisatrice pour l'édition 2017 d'Agora Qualité est donc le suivant : « Qualité et Services : une alliance prometteuse ». Services publics, services aux entreprises, Label Marianne et la notion de servuction ont été abordés dans le cadre de conférences prévues sur la matinée de l'Agora

Qualité. A ce titre, les intervenants ont pour mission d’apporter leur vision et leur expérience sur ces sujets.

La 4^{ème} édition d’Agora Qualité est découpée en deux phases principales (voir figure 1 : programme de l’édition 2017 de l’Agora Qualité). Dans un premier temps, la matinée donnait la parole à des experts offrant un retour d’expérience sur la qualité dans les services. Après une pause déjeuner, la seconde partie de la journée est dédiée à des ateliers de résolution de problèmes, une partie du jeu Neufmilun sur la norme ISO 9001, l’accès à des stands divers, des partages d’expérience en comité réduit et l’accès libre au village de la qualité.

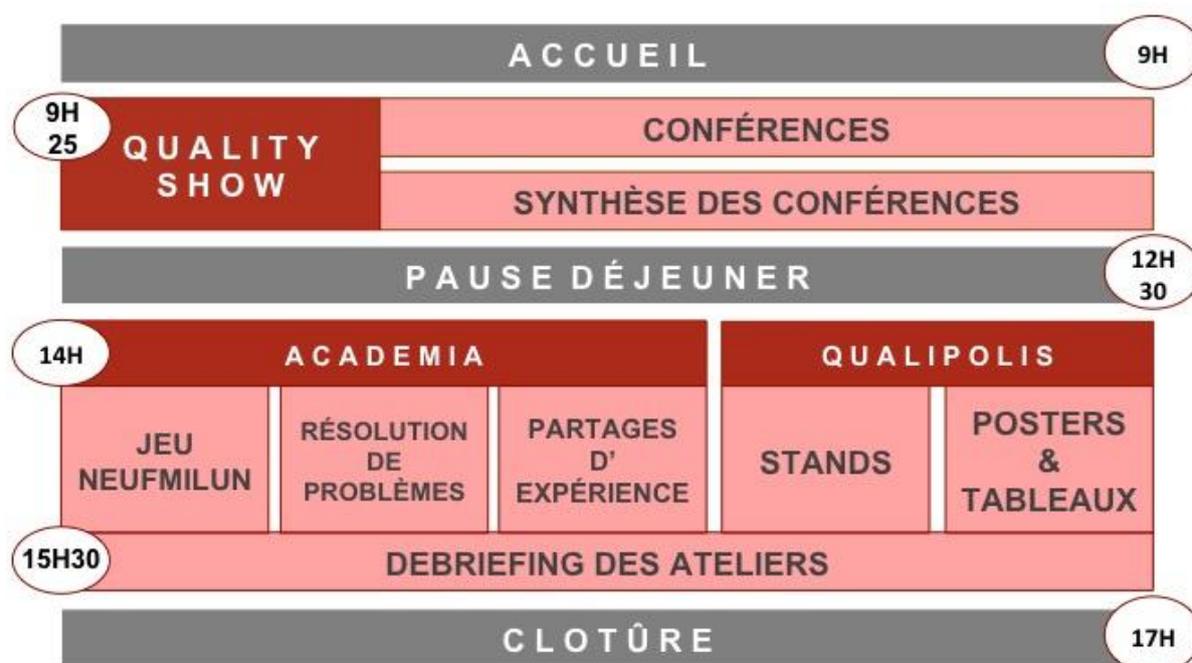


Figure 1 : programme de l’édition 2017 de l’Agora Qualité

Les moyens alloués à l’organisation de la journée de l’Agora Qualité dépendent du succès des séminaires de formation. Le premier séminaire a été proposé courant décembre à l’Institut de Management de l’Information à Paris. Le second précède la journée Agora Qualité fin janvier. Un troisième séminaire est envisagé fin avril dans la mesure où les fonds récoltés sont considérés insuffisants pour assurer un confort financier minimum pour l’équipe suivante. Ces séminaires sont un moyen de promouvoir l’UTC, le Master QPO et l’Agora Qualité auprès des entreprises.

1.2. LA STRATÉGIE DU PROJET

1.2.1. LA PLANIFICATION DYNAMIQUE STRATÉGIQUE

À chaque édition de l'événement, la nouvelle équipe organisatrice prend connaissance du contexte global du projet. La stratégie d'organisation (voir figure 2 : système de management de la qualité du projet) est annuellement remise en question selon les nouvelles exigences du client du projet, à savoir le Master QPO et ses responsables. Cette année, le besoin exprimé est de réaliser l'événement Agora Qualité selon le référentiel ISO 9001 en vue d'une certification éventuelle. A ce titre, un système de management de la qualité a été réalisé par l'équipe organisatrice et communiqué aux différentes parties intéressées. Dans le cadre d'une approche ISO 9001, cette stratégie a été inscrite dans une démarche PDCA. Il sera présenté plus loin dans le présent document l'origine de cette attente (voir chapitre 1.3. L'intégration de l'ISO 9001 au projet).



Figure 2 : système de management de la qualité du projet

1.2.2. LES ENJEUX

Une fois le contexte du projet bien défini, il apparaît essentiel de procéder à l'identification de ses enjeux (voir figure 3 : les enjeux du projet). Ces derniers varient selon la perspective adoptée : soit du point de vue du Master Qualité et de ses étudiants, soit au niveau de l'UTC.

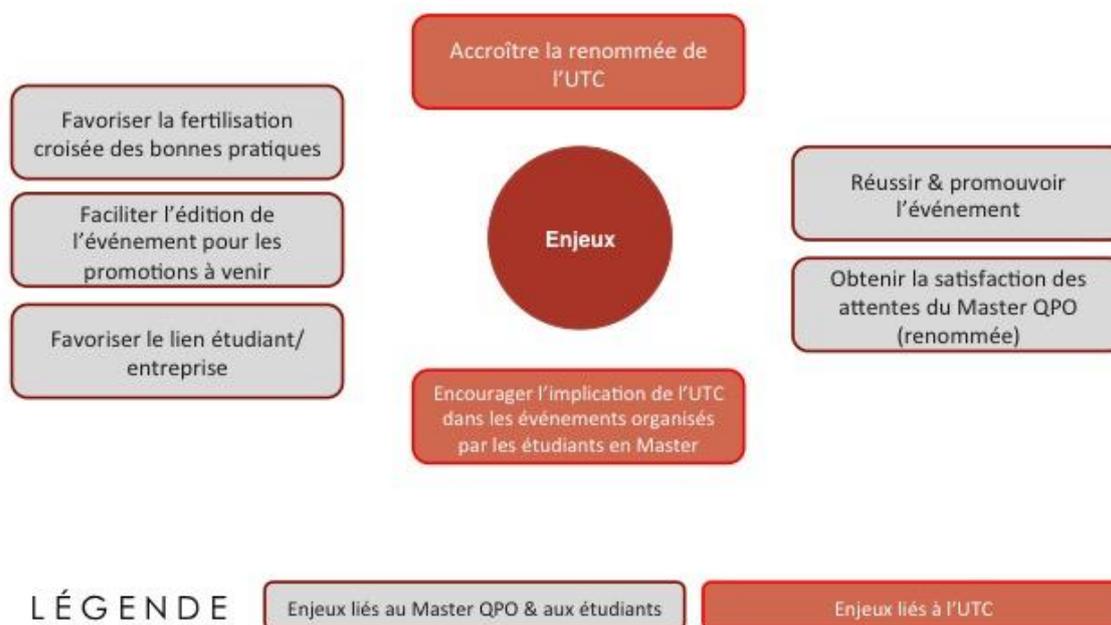


Figure 3 : les enjeux du projet

1.2.3. LE POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

Au vu des éléments identifiés jusqu'alors, un benchmark a été réalisé afin d'observer le marché pour identifier les différents événements concurrents et en analyser leur programme. Le benchmark est essentiel pour positionner l'offre d'Agora Qualité par rapport aux autres événements similaires et la rendre compétitive.

Un certain nombre d'événements régionaux et nationaux ont été recensés dans le tableau ci-dessous (voir figure 4 : benchmark des différents événements autour de la qualité en France). Il existe donc une concurrence relativement importante. Dans ce contexte, il est recommandé d'être attentif à ces activités pour éviter les offres « doublon » et préférer entretenir l'attractivité grâce à un travail de différenciation. Cela permettra, à long terme, de pérenniser Agora Qualité.

Événement	Nature de l'événement	Durée et fréquence	Notoriété	Cible	Tarif
Agora Qualité [1] (Master QPO – UTC)	Tables rondes, ateliers	1 jour par an	Régionale	Tout public	Gratuit
QUALITA [2] Université de Lorraine et RUFEREQ	Congrès Tables rondes Séminaires	3 jours par an	Congrès international pluridisciplinaire en qualité	Universitaire, chercheurs et industriels	de 150€ à 600€
Forum Qualité [3] & Performance Midi-Pyrénées	Forum, tables rondes	1 jour par an	Régionale (partenariats : AFNOR, CCI Midi-Pyrénées, France Qualité Performance)	Acteurs en qualité dans la région Midi-Pyrénées	Gratuit
Événements AFQP [4]	Séminaires et Réunion sur les différentes problématiques sur la qualité	3 fois par an	Partenariat (ARDIA, AFNOR, COOP de France)	Tout public	Privé
Événements AFNOR [5]	Séminaires conférences sur différentes thématiques sur le sujet de la qualité	Variable	Nationale	Tout public	Gratuit
Master Management de la Qualité des Organisations Lyon 1 [6]	Conférence table ronde	Variable	Régionale	Tout public	15€

Figure 4 – Benchmark des différents événements autour de la qualité en France

Lors de la prise de poste, une matrice SWOT (voir figure 5 : analyse SWOT initiale) a été réalisée afin de cerner la situation initiale du projet. Cette matrice permet d'identifier les forces et faiblesses internes à l'activité d'Agora Qualité, ainsi que les opportunités et menaces liées à l'environnement externe au projet.



Figure 5 : analyse SWOT initiale

Globalement, la matrice met en évidence des points forts, tels que la réactivité et la pluridisciplinarité au sein de l'équipe organisatrice, ainsi que des points de vigilance, tels que le manque d'expérience de l'équipe en matière d'organisation événementielle ou le manque de maîtrise dans la démarche de certification ISO 9001. L'implication et la disponibilité des responsables du Master constituent un véritable soutien.

Cette analyse de la situation a évolué au cours du projet. Pour exemples, l'équipe s'est familiarisée avec le référentiel normatif et elle a gagné en expérience en termes d'organisation d'événements grâce aux séminaires de formation ayant eu lieu avant l'Agora Qualité. Néanmoins, il sera exposé plus loin dans le présent document (voir chapitre 3.1. Problèmes rencontrés et méthodes de résolution) que l'équipe n'a pas fait preuve d'une réactivité optimale.

1.3. L'INTÉGRATION DE L'ISO 9001 AU PROJET

Considérant les enjeux précédemment cités, une démarche ISO 9001 pour ce projet est apparu comme pertinente. Dans le même temps, cette approche apporte une réelle plus-value au projet et pourrait lui permettre de prétendre à faire concurrence aux événements régionaux les plus reconnus dans le monde de la qualité.

L'ISO 9001 étant une norme systémique, elle propose des exigences organisationnelles pour la garantie et l'amélioration des résultats d'une

organisation. Dans ce projet, l'objectif principal de la démarche ISO 9001 a été la pérennisation de l'activité Agora Qualité dans son ensemble. Il s'agissait de pouvoir améliorer le processus de réalisation en l'optimisant pour permettre à chacune des futures équipes organisatrices de bénéficier des retours d'expériences des années précédentes. L'acquisition de cette expérience cumulée par les anciennes équipes permet ainsi de faire bénéficier à la nouvelle équipe, souvent novice, d'un apprentissage accéléré et de rehausser les attentes pour viser un événement de plus en plus attractif.

Les promotions successives se croisant très peu, le travail de l'équipe cette année vise à documenter de façon pérenne et auto-porteuse de sens l'organisation de l'activité. L'approche processus prônée par la norme ISO 9001 a guidé cette démarche.

1.3.1. MEILLEURE PRISE EN MAIN DU PROJET

Pour bien situer le cadre, le projet étudié ici est l'organisation d'un événement construit par des étudiants. Chaque année, une nouvelle équipe d'étudiants reprend le flambeau avec des compétences en événementiel variables. Chaque nouvelle édition de l'événement bénéficie ainsi d'innovations en termes de financement, communication et de fonctionnement. Globalement, l'organisation de l'événement évolue au regard de l'équipe. L'idée de capitaliser le travail accompli par chaque équipe a alors émergé. Le processus de capitalisation étant amorcé depuis quelques années, une démarche ISO 9001 prend tout son sens pour cette 4ème édition.

En effet, le référentiel ISO 9001 préconise la traçabilité de toute information utile. En l'occurrence, certains documents vont faciliter la prise de poste de chaque futur membre de l'équipe projet, afin de rendre la mise en route optimale. L'équipe sera aidée par ses prédécesseurs pour démarrer les missions le plus rapidement possible.

Les futurs organisateurs profiteront ainsi d'un retour d'expérience robuste, rédigé selon les exigences de la norme ISO 9001 V2015 et pourront à leur tour contribuer à la pérennité de l'événement Agora Qualité. En effet, la fertilisation croisée et la capitalisation constituent un véritable fil conducteur de l'événement. Ils accéderont donc aux supports internes capitalisés par les anciennes équipes organisatrices depuis la création de l'Agora Qualité.

1.3.2. LES AVANTAGES DE L'ISO 9001

Au delà de la capitalisation des informations utiles, le référentiel ISO 9001 implique une approche d'amélioration continue au travers du cycle PDCA (voir figure 6 : approche PDCA du projet). Le lien entre cette logique et l'approche processus de la même norme sera fait plus loin dans le présent document (voir chapitre 3.2.1.3. La cartographie full web). L'approche processus s'interroge sur

les besoins du client et déduit les macro-processus et micro-processus de l'activité. Le client identifié ici est le Master Qualité de l'UTC. De cette façon, l'ensemble de l'activité lié à l'organisation de l'événement Agora Qualité a été pensé selon les attentes du Master et la satisfaction de ses responsables.

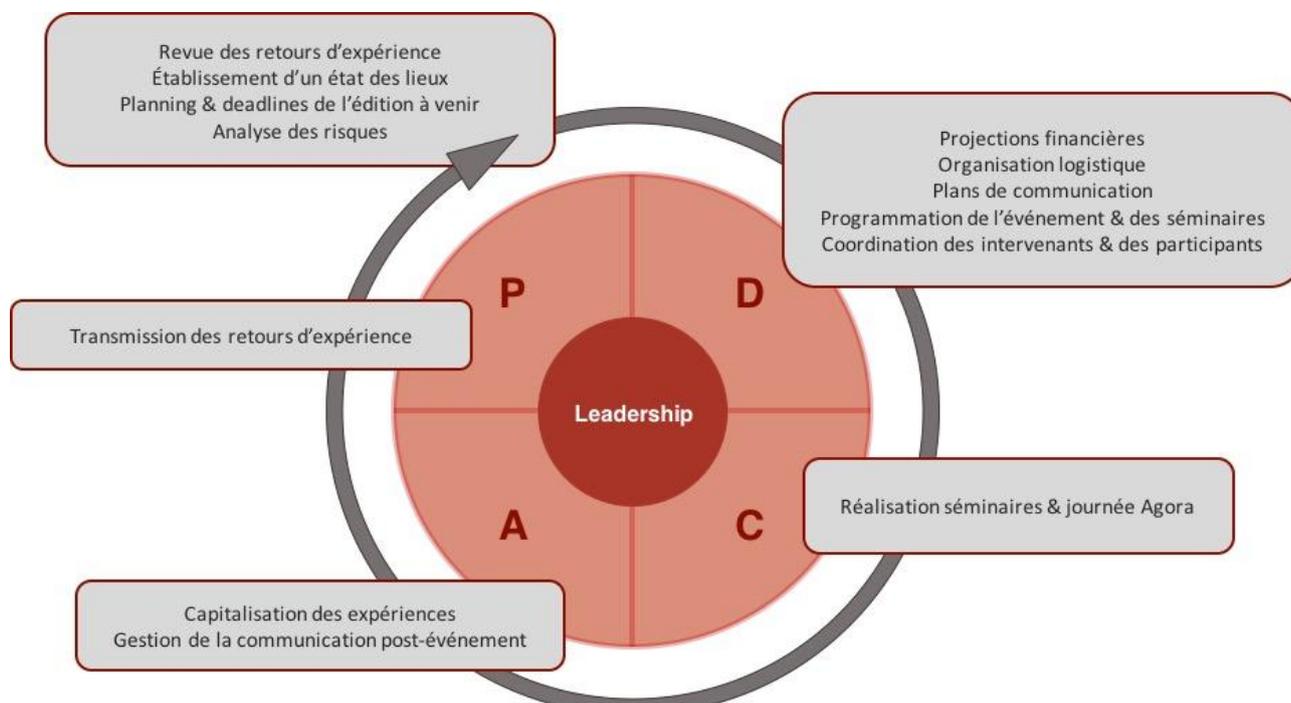


Figure 6 : approche PDCA du projet

Ici, l'objet de l'activité est la préparation de la journée Agora Qualité en janvier 2017. On suit donc la progression suivante :

- **Plan** : la nouvelle équipe organisatrice prend en main le projet et propose une planification du semestre.
- **Do** : elle exécute ensuite ses activités de préparation de l'événement avec notamment l'organisation des séminaires. Ces activités sont le cœur du projet Agora.
- **Check** : La réalisation de la journée et des séminaires permet de vérifier que les activités de préparation ont été correctement effectuées.
- **Act** : L'équipe pérennise les démarches entreprises à destination des futures équipes et communique pour valoriser les succès de l'événement.

2. PROBLÉMATIQUE DU PROJET

2.1. LES ACTEURS DU PROJET

Comme cité précédemment, plusieurs acteurs ont pris part à la réalisation du projet Agora Qualité et s'articulaient ensemble pour lui donner vie (voir figure 7 : articulation des différentes parties prenantes au projet Agora Qualité).

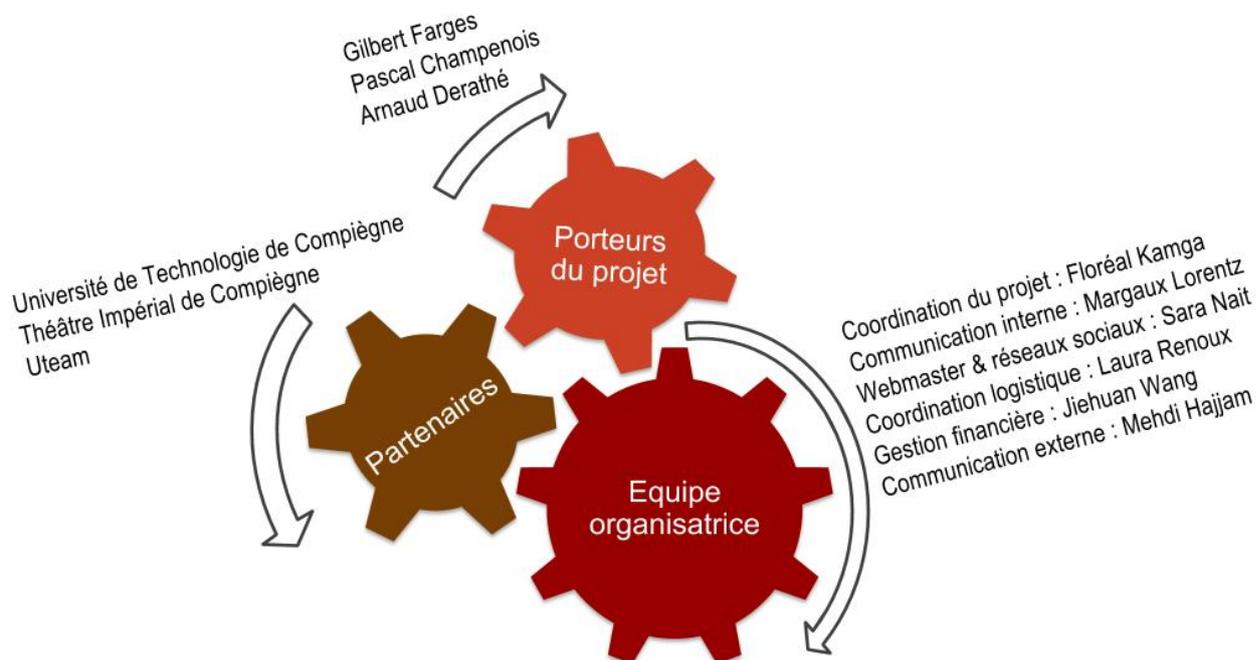


Figure 7 : articulation des différentes parties prenantes

L'équipe organisatrice, composée de six membres (voir figure 8 : organigramme de l'équipe organisatrice) est placée sous la guidance des porteurs du projet à savoir Messieurs Gilbert Farges, Arnaud Derathé et Pascal Champenois.



Figure 8 : organigramme de l'équipe organisatrice

L'équipe organisatrice a vu à travers ce projet l'opportunité d'acquérir des connaissances en management de projet et en travail en équipe. L'Agora Qualité constitue aussi le moyen d'élargir son réseau professionnel et de contribuer au rayonnement du Master QPO et de l'UTC. Prendre part à ce projet a été également l'occasion de mettre en œuvre une démarche qualité et de se familiariser avec le référentiel ISO 9001 version 2015.

Outre les personnes et entités citées, les parties intéressées par le projet de réalisation d'Agora Qualité selon le référentiel ISO 9001 sont :

- les intervenants et le public qui ont participé à la journée Agora Qualité le 20 janvier 2017 ;
- les inscrits aux séminaires de formation des 9 décembre 2016, 19 janvier 2017 et celui d'avril s'il a lieu ;
- les étudiants de l'UTC ;
- Les entreprises locales et plus lointaines intéressées ;
- L'organisme certificateur choisi si le processus de certification se concrétise.

À ce titre, les attentes de l'ensemble des parties prenantes se partagent en deux grandes catégories. D'une part, la réussite de l'événement via la promotion de la fertilisation croisée des connaissances et les retours d'expérience, la mobilisation des ressources suffisantes, la pérennisation et capitalisation de l'activité. D'autre part, l'engagement vers le processus de certification ISO 9001 pour l'activité d'Agora Qualité (événement et séminaires).

2.2. LES RISQUES ET LEURS ALTERNATIVES

L'étude préliminaire pose la question : comment réussir Agora Qualité pour obtenir la certification ISO 9001 ? Plusieurs indicateurs de mesures ont été identifiés ci-après pour y répondre (voir figure 9 : grille d'objectifs et indicateurs associés).

Critères	Indicateurs	Performance escomptée
Le nombre de participants aux différents séminaires	20 inscrits	Réussir Agora Qualité selon le référentiel ISO 9001 version 2015 Augmenter la notoriété d'Agora Qualité, du Master QPO, et de l'UTC Étendre le réseau propre à Agora Qualité
Le nombre de participants à l'événement Agora Qualité	> 80 personnes	
Hauteur des fonds collectés au total	> 5 000€	
Niveau de satisfaction des clients et des parties prenantes du projet	Score aux enquêtes de satisfaction > 90%	
Niveau de notoriété de l'événement Agora au niveau régional et national		
Niveau de notoriété médiatique de l'événement Agora Qualité		
Bilan financier post-événement	> 1000€	

Nombre de partenariats et de sponsors	>3	<p>Fidéliser les participants</p> <p>Faire des intervenants des participants fidèles et des participants des intervenants potentiels</p> <p>Faire d'Agora Qualité un « rendez-vous qualité » annuel</p>
Nombre d'internautes qui suivent l'événement sur les réseaux sociaux	Nombre de Tweets, nombre de vues du replay, nombre de posts sur Facebook	
Score à l'autodiagnostic ISO 9001		
Niveau d'efficacité de l'équipe organisatrice		
Etat de la veille documentaire	Système documentaire mis à jour, archivage du site web	

Figure 9 : grille d'objectifs et indicateurs associés

Les indicateurs présentés ici ont évolué au fur et à mesure de l'avancement du projet en fonction de leur utilité, leur utilisation voulue et observée.

Une fois les objectifs du projet Agora Qualité déterminés, une étude préliminaire sur le modèle ARA a permis d'identifier les principaux risques pouvant mettre en péril du projet. L'obtention de la certification dépendant indirectement de la réussite de l'événement, il a fallu identifier à la fois les risques liés à la réussite d'Agora Qualité et ceux liés à l'obtention de la certification ISO 9001 :2015.

Il est intéressant de souligner que la plupart des défaillances repérées ici sont d'origine humaine et que les actions préventives proposées se concentrent également sur l'humain. Le relationnel et la communication constituent ainsi des éléments majeurs dans la tenue des objectifs fixés et la prévention des risques.

Un Agora Qualité réussi sera un événement où tous les imprévus seront gérés de façon à ce que les participants et les intervenants n'en soient pas impactés. Se préparer à l'éventualité qu'un événement indésirable compromette le bon déroulement du jour J a été la meilleure façon de l'appréhender efficacement.

De cette façon, un certain nombre de risques ont été identifiés par l'équipe en tenant compte des retours d'expérience des équipes précédentes et de chacun.

L'établissement de la grille ci-dessous (voir figure 10 : matrice de criticité) est nécessaire pour évaluer la criticité des risques en définissant la probabilité et l'échelle de gravité selon l'impact sur l'événement Agora Qualité.

Gravité (G) (P) Probabilité	1 C'est acceptable	2 On le remarquera mais ce n'est pas grave	3 On le remarquera et ça ne passera pas inaperçu	4 Impact durable, visible et majeur
4 Ça arrivera forcément $80 < x < 100\%$	C2	C3	C3	C3
3 Fort probable $50 < x < 80\%$	C1	C2	C3	C3
2 Peu probable $20 < x < 50\%$	C1	C2	C2	C3
1 Ça n'arrivera pas $0 < x < 20\%$	C1	C1	C1	C2

Figure 10 : matrice de criticité

Pour diminuer un risque, cette démarche permet de réduire la probabilité d'apparition et/ou la gravité de l'événement grâce à une identification précoce des risques. Elle permet aussi de préparer à l'avance des solutions palliatives pour le cas où il adviendrait malgré tout. Pour ce faire, la criticité de chacun des risques a été établie. Pour réduire leur probabilité d'apparition, leur gravité et donc finalement leur criticité, des mesures alternatives ont été pensées ainsi qu'un plan d'actions à mener en amont de l'événement. De cette façon, les probabilités que l'événement se déroule bien et que les parties prenantes soient satisfaites sont maximisées.

Les risques sont catégorisés ci-après selon leur nature à savoir des risques organisationnels, logistiques, humains et financiers.

Les risques organisationnels

(voir figure 11 : analyse des risques organisationnels)

L'objectif étant de convaincre cinq professionnels de secteurs différents à partager leur retour d'expérience lié au thème de la journée, les porteurs de projets et l'équipe organisatrice ont établi une liste très riche d'idées et de contacts potentiels. Il a donc été envisagé qu'un intervenant soit absent à cause d'un souci d'emploi du temps de dernière minute ou pour une raison personnelle. Le cas échéant, il a été prévu de prévoir une animation de secours pour combler l'absence et de laisser plus de temps de parole aux intervenants et au public. Par ailleurs, le manque d'intervenants a été évoqué. Pour pallier ce problème, il a été envisagé d'élargir le thème ou de changer carrément de format de l'événement.

Sous l'emprise du stress, il est presque certain que les membres de l'équipe organisatrice rencontrent certaines discordes notamment le jour de l'Agora Qualité. Le risque majeur est l'impact sur la bonne cohésion de l'équipe. Or, celle-ci est primordiale pour transmettre des messages positifs aux participants et aux intervenants. La solution proposée est de s'appuyer sur des équipes de soutien composées d'autres étudiants de Master afin d'amortir la criticité d'une mauvaise cohésion d'équipe.

L'équipe s'est fixée un objectif ambitieux concernant le nombre de participants, à savoir un minimum de 80 personnes. Si cela n'est pas atteint, il est évident que les retombées de l'événement seront moindres. Par ailleurs, le nombre d'inscrits aux séminaires de formation sera prépondérant puisqu'il influencera d'abord les ressources allouées à l'événement mais également l'organisation ou non d'un séminaire supplémentaire (au mois d'avril 2017). Une communication appropriée et notamment une présence dynamique sur les réseaux sociaux est le meilleur moyen d'atteindre cet objectif.

Par ailleurs, diffuser une image sérieuse et positive est essentiel à la pérennité d'Agora Qualité. Cela a des répercussions significatives sur le comportement des participants et des intervenants vis-à-vis d'Agora Qualité. Il s'agit alors de les séduire avec notre professionnalisme et de leur donner envie de parler de l'événement. De la même façon, les réseaux sociaux d'Agora Qualité ont été redynamisés. Les réseaux sont un canal précieux pour diffuser des publicités. Aussi, le site web Agora, véritable vitrine de l'événement, a été particulièrement qualitatif. Communiquer les avis positifs des éditions précédentes ainsi que proposer des nouveautés encourage le public à y participer limitant ainsi la criticité d'une mauvaise image. L'accueil réservé aux intervenants et aux participants sera également décisif.

Le projet portant sur la réussite de l'événement Agora Qualité suivant le référentiel ISO 9001 version 2015, un risque de déviance vis-à-vis des exigences de la norme doit être considéré.

Risques	P	G	C	Première alternative	Seconde alternative	Plan d'actions	P	G	C
Mauvaise publicité	3	4	3	Communiquer les recours/avis positifs des éditions précédentes	Inonder d'idées nouvelles	Soigner la communication publicitaire Communication positive	2	3	2
Peu de participant (<80 personnes)	4	3	3	Stimuler via les réseaux sociaux		Renforcer la publicité lors des derniers jours précédant	3	2	2

Déviance du respect ISO 9001	2	3	2	Mise en place d'un autodiagnostic			Prévoir un autodiagnostic pour mesurer les écarts	1 3 1
Mauvaise cohésion d'équipe	3	2	2	S'appuyer sur une équipe de soutien constitué d'étudiants du master QPO	Réunion médiation avec tous les membres de l'équipe		Constituer une équipe de soutien	3 1 1
Absence imprévue d'intervenants	2	3	2	Laisser plus de temps de parole aux intervenants, au public		Prévoir une animation de secours	Prévoir un nombre de questions supérieur au nécessaire	2 2 2
Manque d'intervenants (abandon)	3	4	3	Élargir le thème		Changer le format	Répertoire plus conséquent que nécessaire	2 3 2

Figure 11 : analyse des risques organisationnels

Les risques logistiques

Si des participants ou des intervenants rencontrent des difficultés à accéder à Compiègne, cela risque de les décourager pour une prochaine visite. Des problèmes de transport ont été identifiés comme représentant un risque non négligeable. Tous les étudiants de Master ayant des voitures seront mobilisés et des taxis seront contactés pour conduire les intervenants.

Lors de l'Agora Qualité, de nombreux supports électroniques seront sollicités tels que des ordinateurs, des rétroprojecteurs, des caméras, des micros, le réseau wifi, sans oublier le chauffage et le système d'éclairage. Les chances de pannes électriques et informatiques sont donc relativement élevées. Un technicien joignable et à proximité limite la gravité de l'apparition d'une panne. En cas de difficulté de traitement de la panne, changer d'outils ou de salle sont l'alternative préférée.

Les risques humains

Accueillir un nombre conséquent de personnes implique la mise en place de mesures de sécurité. L'événement se déroule en hiver, les conditions météorologiques augmentent le risque de glissades et de blessures. Par ailleurs, les risques d'intoxication alimentaire ainsi que de réaction allergique apparaissent avec la proposition du buffet pour le déjeuner. Prévoir un poste de

secours sur place. Diverses pancartes de prévention ont été positionnées à des endroits stratégiques.

Les risques financiers

L'Agora Qualité peut exister d'une part grâce à des ressources humaines et d'autre part grâce à des moyens financiers. Un budget par secteur de dépense a été calculé (voir figure 12 : part des différents secteurs de dépense dans le budget total et risques associés) sur la base d'un budget global. Quelques risques précédemment cités y ont été associés. A ce titre, ne pas récolter suffisamment de fonds via les séminaires de formation compromettrait l'existence même de l'édition 2017 de l'événement. Une mauvaise gestion des ressources et des dépenses mal ou non maîtrisées représentent également un risque important. Il a été question d'adapter l'offre selon le budget obtenu des séminaires du 9 décembre et du 19 janvier. Un autre séminaire en avril est prévu pour pallier éventuellement à un déficit budgétaire. Si ces alternatives ne suffisent pas, une campagne de crowdfunding sera organisée.

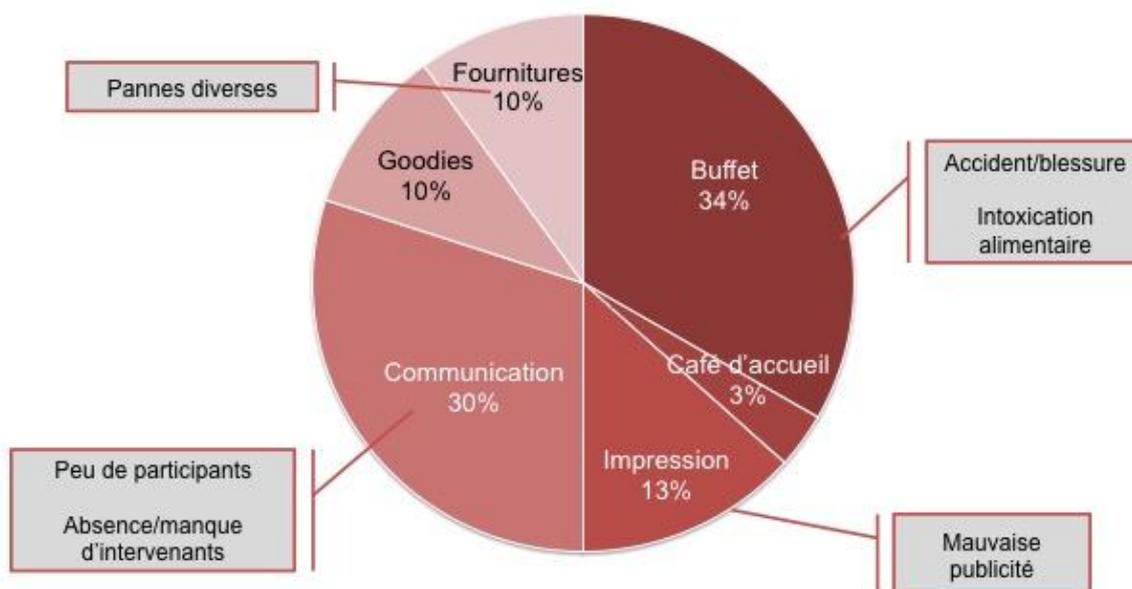


Figure 12 : part des différents secteurs de dépense dans le budget total et risques associés

L'identification de tous ces éléments est une première étape qui permet de mieux appréhender les situations à risque.

2.3. L'ÉCHELLE DES TEMPS

Pour proposer une échelle du temps (voir figure 13 : cycle d'organisation d'Agora Qualité), le modèle du PDCA présenté auparavant a été réutilisé. Sur une échelle d'une année scolaire, de septembre année n à août année n+1, on retrouve ainsi les éléments suivants : l'arrivée d'une nouvelle équipe, la préparation de la journée Agora de septembre à janvier, la réalisation de la

journée autour du 3e vendredi de janvier (en 2017, le 20 janvier), puis la capitalisation et la transmission des retours d'expérience jusqu'en août. Bien entendu, les nouveaux organisateurs peuvent se faire aider des anciennes équipes afin de permettre une transition efficace.

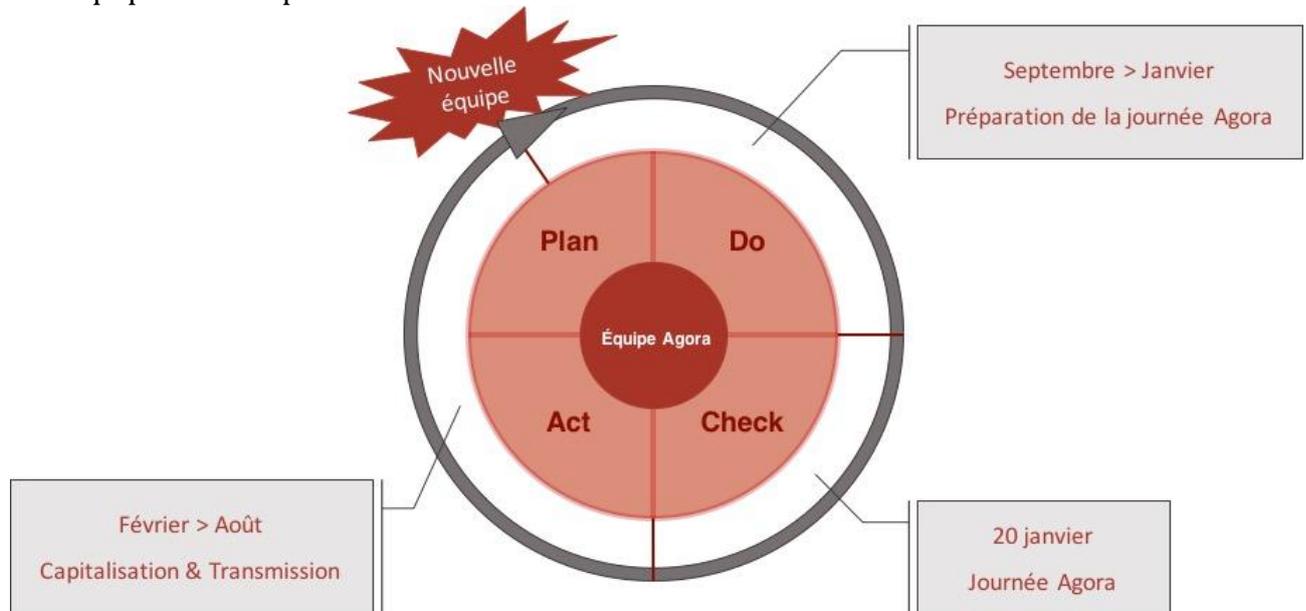


Figure 13 : cycle d'organisation d'Agora Qualité

Des dates clés ont été identifiées (voir figure 14 : dates butoirs pour les éléments clés de la préparation de l'Agora Qualité) afin de permettre aux prochaines équipes d'orienter au mieux leurs efforts et d'optimiser le processus de préparation. Si ces dates ne sont pas strictement fixées, elles permettent néanmoins d'avoir un aperçu des priorités pour l'équipe. Basé sur les conseils des responsables et le retour d'expérience de notre équipe, on trouve notamment sur le schéma une sollicitation anticipée des intervenants envisagés pour la matinée de l'événement.

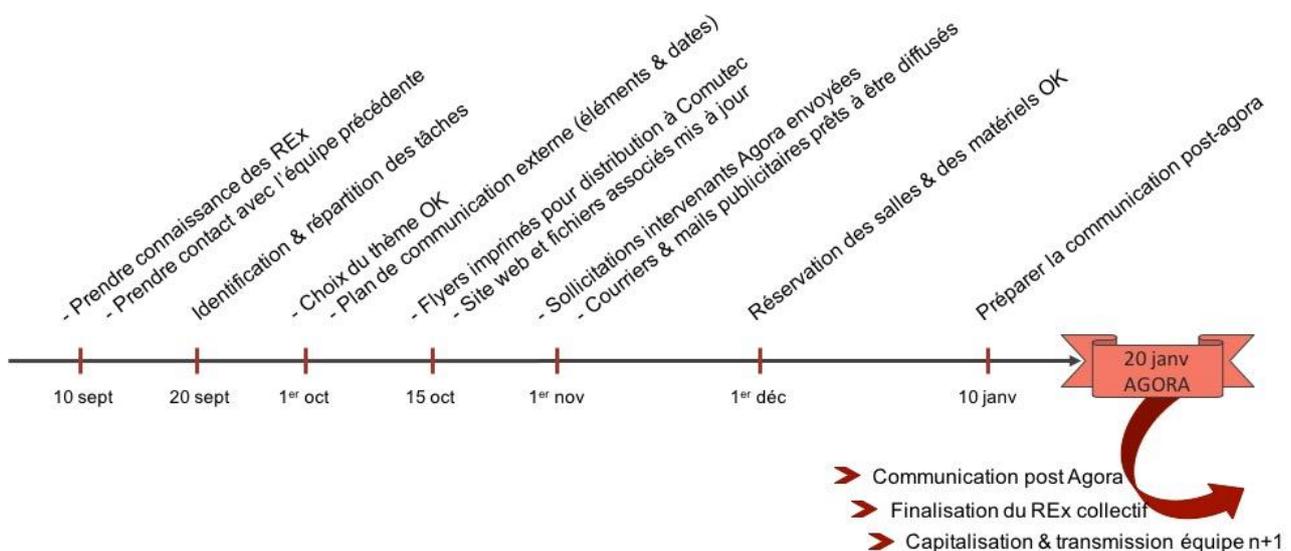


Figure 14 : dates butoirs pour les éléments clés de la préparation de l'Agora Qualité

On notera ici que l'organisation des séminaires n'apparaît pas car il s'agit d'une activité parallèle à Agora, uniquement destinée à financer l'événement. Si l'équipe organisatrice choisit de financer l'événement sans passer par les séminaires, une toute autre organisation pourra être mise en place. Ainsi, le schéma présenté (voir figure 14 : dates butoirs pour les éléments clés de la préparation de l'Agora Qualité) reste valable pour toute situation.

Une planification prévisionnelle plus détaillée concernant le projet 2017 est détaillée en annexe (voir annexe 2 : planning du projet) à l'aide d'un modèle Gantt.

Par ailleurs, l'orientation du projet "vers la certification ISO 9001" a d'abord fait l'objet d'une planification théorique des différents éléments nécessaires à son obtention. Cependant, une réflexion collective a permis de repérer des doublons dans le travail concernant l'organisation d'Agora et le travail concernant la certification de l'activité. Il était donc logique de rassembler les deux plans en recentrant l'objectif du projet sur l'organisation de l'activité Agora selon la norme ISO 9001. Ceci explique l'absence de mentions concernant la certification sur nos documents prévisionnels.

2.4. AUTODIAGNOSTIC : ÉVALUER SA CONFORMITE

L'autodiagnostic peut constituer un outil de travail et de communication. Un premier exercice de diagnostic a été effectué en guise d'état des lieux. Il permet de photographier au démarrage de l'activité le degré d'avancement dans la réponse aux exigences de la norme. Il constitue ainsi le point de départ des travaux de l'équipe. La progression de ces travaux pourra ensuite être évaluée de manière régulière pour vérifier la progression des travaux. Par la suite, l'autodiagnostic participe à l'entretien des exigences et à la surveillance discrète du maintien des démarches qualité entreprises.

Quel que soit le moment où il est utilisé, les graphes proposés en synthèse permettent de visualiser rapidement l'état général d'avancement du projet. Il est plus facile d'identifier les points forts et les points d'amélioration qui nécessitent encore du travail. Il est donc plus aisé de communiquer sur les résultats obtenus et les missions qui restent à accomplir.

2.5. DYNAMIQUE D'ÉQUIPE ET INTÉGRATION DES PARTIES INTÉRESSÉES

Agora est un projet ambitieux. L'équipe ne peut à elle seule espérer accomplir la totalité des tâches nécessaires à l'organisation de l'événement. Il est donc essentiel, dès le début du projet, d'impliquer le reste de la promotion universitaire, les autres spécialités et les étudiants de première année de master.

En premier lieu, la démarche ISO 9001 implique la réalisation d'audits internes, souvent effectués de manière croisée entre services afin de garantir une certaine impartialité. Ici, il a été envisagé de demander à des étudiants du master de réaliser un autodiagnostic afin d'avoir un « œil externe ».

En second lieu donc, les missions annexes confiées aux étudiants de la promotion font appel à la créativité et aux talents d'étudiants qui se sont portés volontaires. Elles concernent aussi bien l'organisation pratique de la journée en elle-même (logistique du buffet, accueil et orientation des participants), des éléments en amont (création de visuels pour la communication externe, préparation d'animations) et en aval de l'événement (retours d'expérience, communication post-événement).

3. RÉSULTATS DU PROJET

3.1. PROBLÈMES RENCONTRÉS ET MÉTHODES DE RÉOLUTION

Comme il est communément rencontré dans la gestion des projets, les choses se passent rarement comme définies initialement et planifiées. La gestion du projet « Agora vers la certification ISO 9001 » n'a pas dérobé à cet état de fait et dans ce cadre, l'équipe organisatrice a fait face à un ensemble de déconvenues et a dû adapté à chaque problème une méthode de solution particulière dont les plus pertinentes sont ci-après.

3.1.1. MANQUE DE RÉACTIVITE DE L'ÉQUIPE

Il a été rapporté par les porteurs de projet le manque de réaction prompte de l'équipe projet vis-à-vis de différentes sollicitations auxquelles elle était confrontée. Cette faible réactivité a été constaté à plusieurs niveaux du déroulement du projet :

- Les réponses tardives aux différentes sollicitations des partenaires et intervenants,
- Le démarrage tardif des activités de communication en vue de mieux faire connaître le projet ainsi que les séminaires associés,
- La mise à jour tardive du site web Agora Qualité qui constitue une véritable vitrine pour le projet.

Saisie par ce constat et l'impact négatif du manque de réactivité de l'équipe face aux différentes sollicitations, il a été nécessaire de définir et de mettre en application de manière progressive et ce selon leur efficacité plusieurs méthodes de travail :

- La redistribution des tâches au sein de l'équipe projet,
- L'affectation de deux personnes à chaque poste de travail (un titulaire du poste et son suppléant en cas d'empêchement ou d'énorme charge de travail pour le titulaire),
- La transversalité et la polyvalence de l'équipe projet.

Pour les prochaines éditions, nous conseillerons la méthode "Scrum".

Agora qualité est une œuvre collective et afin de mieux gérer les tâches et les temps accordés, l'équipe organisatrice a mis en œuvre la méthode Scrum.

Scrum est une méthode agile avec le schéma d'organisation de développement de produits complexes. La méthode s'appuie sur le découpage d'un projet en boîtes de temps, nommées « sprints ». Les sprints peuvent durer entre quelques heures et un mois (avec une préférence pour deux semaines). Chaque sprint commence par une estimation suivie d'une planification opérationnelle. Le sprint se termine par une démonstration de ce qui a été achevé. Avant de démarrer un nouveau sprint, l'équipe réalise une rétrospective. Cette technique analyse le déroulement du sprint achevé, afin d'améliorer ses pratiques. Le flot de travail de l'équipe de développement est facilité par son auto-organisation.

3.1.2. NON RESPECT DU PLANNING

Etabli dès le début du projet, le planning général était censé tenir hebdomadairement les actions et les réunions de l'équipe pour la bonne conduite du projet. Submergée par d'autres projets et le suivi des cours en parallèle, l'équipe organisatrice n'a pu respecter dans ses moindres détails le planning ce qui s'est traduit par de nombreux reports des réunions avec les porteurs du projet et les partenaires (UTeam etc.)

Tenue de respecter les différents jalons et de fournir les différents livrables associés, l'équipe projet a jugé nécessaire d'adapter son fonctionnement en tenant en compte toutes les déviations du planning initial. Dans ce cadre, la tenue des réunions n'était plus systématique tel que définir dans le planning général, mais dépendait fortement de l'état d'avance du projet et des besoins des partenaires et des porteurs. D'autres outils (méthodes) collaboratifs de travail à distance ont été mis en avant (Facebook, Google drive etc.)

3.1.3. MANQUE D'IMPLICATION DES AUTRES ÉTUDIANTS

L'un des enjeux d'Agora Qualité est de réunir tous les étudiants de la promotion et ceux de première année de Master autour de la thématique de l'édition afin d'organiser comme un "seul homme" l'évènement Agora. Toutefois, cette démarche a connu quelques retards dans sa mise en application et cela a été fortement signalé lors du passage des jalons par les étudiants de la promotion des différentes spécialités du master (QPO, NQCE, TTS)

Afin d'encourager l'implication de toute la promotion à la préparation et à l'organisation de l'évènement Agora, l'équipe organisatrice a opté pour une méthode de co-construction des activités et d'animations du jour de l'évènement. Cette méthode de co-construction passe par la mise en place de certaines actions :

- La publication d'un appel d'offre (sur groupe Facebook master ISS) de création de l'affiche de l'évènement Agora,
- La tenue de plusieurs amphithéâtres de présentation de l'évènement Agora à toute la promotion (spécialités confondues),
- La publication de plusieurs sondages auprès de toute la promotion afin de récolter le maximum d'avis et de propositions sur certains items de l'évènement,
- La tenue d'un formulaire Excel retraçant les différents groupes constitués par les étudiants et indiquant leur périmètre d'intervention.

3.1.3. INADÉQUATION DES HORAIRES DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

La formation à l'UTC a la particularité de permettre aux étudiants de choisir personnellement un certain nombre d'unités de valeurs en adéquation avec leurs aspirations professionnelles. Cette formule de formation dite « à la carte » pose quelques fois des problèmes d'incompatibilité d'horaires des étudiants de la même spécialité engagés dans un projet commun mais qui suivent

individuellement et ceci en parallèle certains cours. L'équipe organisatrice de l'Agora Qualité a dû faire face à ce problème durant le pilotage de ce projet. La difficulté de réunir aux moments précis toute l'équipe projet a quelque fois obligé la tenue des rencontres en sous-effectif.

L'équipe organisatrice s'est progressivement rendue compte du faible rendement produit par une équipe de travail à moitié de son effectif. Pour pallier à cela, l'équipe projet profitait du temps de pause repas pour échanger sur certains points et avancer dans le projet.

3.1.3. DÉSISTEMENT DES INTERVENANTS À L'ÉVÈNEMENT

Pris en compte dans nos études d'analyse de risques, le désistement massif des intervenants s'est imposé en problème majeur pendant la conduite du projet. Le plan d'action planifié le cas échéant ne tenait compte que d'un seul désistement. Par contre, la moitié des 4 intervenants initialement conviés à l'évènement ont fait part de leur indisponibilité à être présent et cela en moins d'un mois de la tenue de l'évènement.

Consciente de l'impact majeur de ce problème sur la poursuite et la tenue du projet « changement du format de l'évènement ou annulation de l'évènement », une réunion d'urgence a été nécessaire entre l'équipe organisation et les porteurs du projet afin d'envisager divers scénarios décrits dans l'ordre de mise en application :

- Activer les réseaux personnels afin d'y trouver d'autres intervenants,
- Se réorienter vers les enseignants de UTC et adapter le format de l'évènement (étudiants - enseignants),
- Annuler tout simple cette édition et renvoyer un mail de changement de programmation aux personnes déjà inscrites.

3.2. RÉSULTATS ET PERSPECTIVES

3.2.1. RÉSULTATS

3.2.1.1. L'ÉVÈNEMENT AGORA QUALITÉ

L'un des objectifs de la 4ème édition de l'évènement Agora Qualité, était de rassembler un grand nombre de participants (nombre supérieur à 120 personnes) et impliquer au maximum les clients directs d'Agora à savoir, les étudiants du Master Ingénierie des services et des systèmes, les M1 et tous les étudiants de l'UTC, les entreprises dont la qualité est au centre de leurs préoccupations (cœur de leurs métiers).

Une bonne organisation et une bonne cohésion d'équipe ont été indispensables. Commenant par le premier séminaire de formation tenu le mois de Décembre 2016 qui a servi de levier pour la communication et a donné une bonne image sur l'ensemble de l'activité d'Agora.

Évolution du nombre de participants à l'Agora Qualité

(en nombre de personnes)



Figure 15 : évolution du nombre de participants à l'Agora Qualité

Au vu des chiffres enregistrés et le retour des invités et autres intervenants présents à l'évènement, cette 4^{ème} édition de l'Agora Qualité a été un franc succès. Nos objectifs chiffrés ont été atteints et la qualité de la prestation (Organisation, accueil des intervenants/invités, accompagnement et couture de l'évènement) est le point de satisfaction retenu cette journée du 20 janvier 2016.

90 personnes inscrites à l'évènement,

76 personnes (réparties dans 3 continents : Europe "la France et la Belgique", Afrique "la Tunisie et le Maroc" et les Etats-Unis) ont suivi à distance et en live l'évènement tout en y prenant une part active via les réseaux sociaux (twitter etc)

3.2.1.2. LE PREMIER SÉMINAIRE

Le premier séminaire de formation sur la norme ISO 9001:2015 : évolutions et outils de maîtrise a eu lieu à l'IMI de Paris (annexe de l'UTC), le 9 décembre 2016. Ce séminaire a rassemblé une dizaine de professionnels, du domaine de la qualité et biomédicale. La journée s'est bien passé en globalité et des fiches d'évaluations ont été remises aux participants à la fin de journée afin d'évaluer leur niveau de satisfaction et nous poser des axes d'améliorations dans l'organisation des prochains séminaires et laisser ainsi des retours d'expériences aux équipes organisatrice des prochaines éditions.

3.2.1.3. LA CARTOGRAPHIE FULL WEB

Il est évident que l'approche processus est l'un des principes essentiels de la norme ISO 9001:2015, qui vise l'interaction entre les différentes interfaces d'une organisation afin de travailler collectivement sur l'amélioration de l'efficacité de cette dernière.

Dans cette optique d'avoir une harmonie entre la mise en œuvre des différents processus dans l'activité et l'organisation de l'évènement Agora Qualité et le déploiement de la norme ISO 9001, notre choix s'est porté sur une cartographie des processus à l'aide d'un logiciel ScenariChain, la cartographie full web permet

d'appréhender les exigences de la norme d'une manière facile, qui est facilement utilisable et diffusable.

3.2.1.4. AUTODIAGNOSTIC

Comme il a été mentionné plus haut, la spécificité de la 4^{ème} Edition d'Agora Qualité est d'assurer son organisation selon la norme ISO 9001 V 2015 en vue de la certification, Pour cela nous avons effectué un autodiagnostic et ce grâce à l'outil élaboré par les anciens étudiants du master QPO. Cet outil nous sert pour évaluer la situation du système de Management de la qualité de notre activité Agora. Ainsi, pour bien nous positionner en termes de respect aux différentes exigences de la norme ISO 9001:2015.

L'outil d'autodiagnostic nous a permis de faire un état des lieux du système de management de la qualité par rapport à la norme ISO 9001. Ainsi d'identifier les opportunités et les axes de progression en élaborant des plans d'actions à partir du diagnostic initial.

Une partie de l'outil contient les différentes exigences de la norme ISO 9001 classée en articles et sous articles allant de l'article 4 jusqu'à l'article 10.3. Une grille d'évaluation est constituée des items à évaluer, du taux de véracité, du taux de conformité et d'une case commentaire.

Art.8	Réalisation des activités opérationnelles	Convaincant	87%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités.	
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	Convaincant	74%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités.	
cr 73	Les processus internes et externes relatifs à la fourniture des produits et services sont planifiés, mis en œuvre et	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.	
cr 74	Les exigences et les critères d'acceptation des éléments de sortie des processus (produits et services) sont	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.	
cr 75	L'organisme assure la maîtrise des processus conformément aux critères d'acceptation des éléments de sortie	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.	chaînage des documents et lien entre les différentes études (budget comm et attentes en terme de fréquentation...)
cr 76	L'organisme détermine les ressources nécessaires à l'obtention de la conformité des produits et services	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.	
cr 77	Des informations documentées mises à jour prouvent l'efficacité des processus et la conformité des produits et services	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.	
cr 78	Les éléments de sortie de la planification sont adaptés aux modes de fonctionnement et savoir-faire de l'organisme.	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.	
cr 79	Toute modification prévue est maîtrisée, analysée dans ses conséquences et des actions sont menées pour anticiper tout effet négatif	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.	document évaluation des impacts choix des locaux
cr 80	Les processus externalisés sont maîtrisés	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.	A faire
8.2	Exigences relatives aux produits et services	Conforme	93%	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats.	
cr 81	Les clients disposent des informations relatives aux produits et services attendus, au traitement de leurs retours ainsi qu'à la gestion de leurs propriétés ou aux actions d'urgence le cas échéant	Plutôt Faux	30%	Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.	Exigence à revoir
cr 82	L'organisme détermine toutes les exigences relatives aux produits et services, y compris celles légales et réglementaires ou celles jugées nécessaires	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.	
cr 83	L'organisme est capable de répondre aux réclamations clients relatives aux produits et services	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.	

Figure 16 : extrait de l'onglet « Exigences » de l'outil d'autodiagnostic

Dans la partie « résultats et actions » de l'outil et à l'issue de l'autoévaluation nous avons obtenu le résultat sous forme de présentation graphique (diagramme radar).

Suite à cela, nous avons remarqué que nous sommes à 83% en termes de niveau de conformité des articles aux exigences de la norme, un résultat qui est plutôt

convainquant entre des résultats convaincants et conformes mais des axes d'améliorations restent à prévoir.

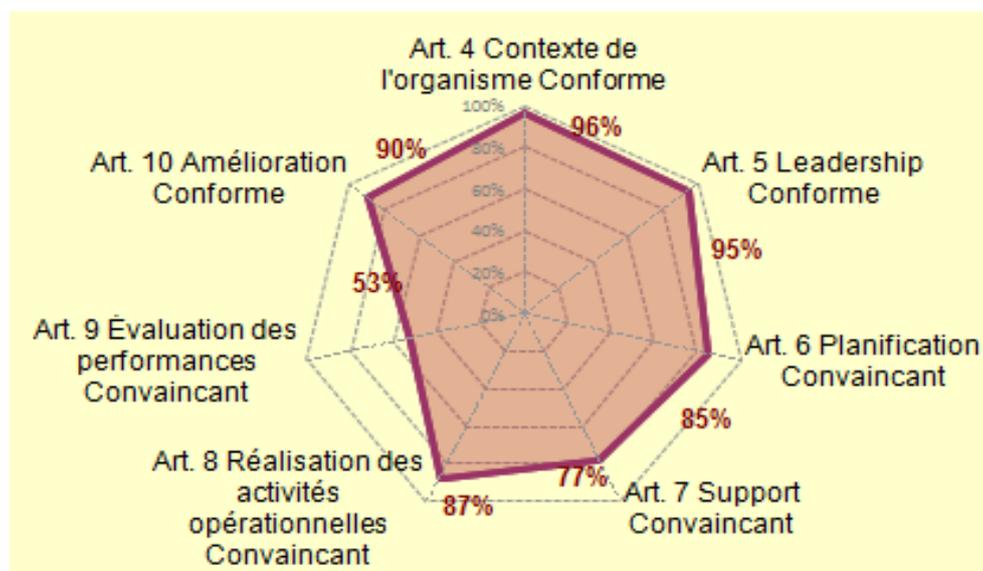


Figure 17 : conclusions de l'autodiagnostic appliqué au projet

Un certain nombre d'actions ont été planifiées à la suite de l'obtention de ces résultats.

Plan d'action prioritaire (chapitre 7)		
Quoi ?	Qui ?	Quand et où ?
Etablir une cartographie full web en fin de process. sur la base de l'ensemble des bonnes pratiques capitalisées au fur et à mesure par l'équipe	Equipe Agora Qualité 2017	Janvier à l'UTC
Chaînage des documents et lien entre les différentes études (budget communication et attentes en terme de fréquentation...)	Equipe Agora Qualité 2017	Janvier à l'UTC
Plan d'action prioritaire (chapitre 9)		
Quoi ?	Quoi ?	Quoi ?
Effectuer des audits internes	Etudiant du master QPO/NQCE formé à l'audit (QPO08)	Edition agora qualité 2018 à l'UTC

Figure 18 : plan d'actions déduit du résultat à l'autodiagnostic

3.2.2. PERSPECTIVES

Dans l'optique d'avoir une bonne visibilité au sein de l'UTC et commencer la communication plus tôt, un partenariat avec l'association utcéenne COMUTEC serait une réelle plus-value. Cela permettrait, dès le mois d'octobre, à l'occasion du forum entreprise organisé par cette association, d'offrir à l'Agora Qualité une visibilité considérable. De nombreuses entreprises y sont présentes dont de grands groupes internationaux. Un stand pourrait y être tenu par l'équipe d'Agora Qualité pour y présenter ses différentes activités.

Si l'existence même de l'événement est remise en question pour cause de désistement des intervenants, une autre organisation a été pensée. Avoir une édition avec des intervenants tous issus du master QPO ou NQCE avec la participation des 2 voire 3 dernières promos aux débats et aux ateliers permettrait de palier à cette problématique tout en consolidant le réseau d'anciens étudiants.

Certains autres éléments participeraient à la pérennisation de l'Agora Qualité comme poursuivre la démarche de certification ISO 9001, lancer une campagne de financement participatif dans un objectif de certification en 2020, puis faire d'Agora Qualité un salon national pour promouvoir l'échange autour de la qualité.

CONCLUSION

Le projet Agora Qualité est formateur car il est complexe. Une multitude de parties sont en interaction. L'équipe organisatrice s'est lancée dans cette course contre la montre, et compte bien relever le double défi qui allie à la fois la réussite de l'événement Agora Qualité, et la démarche ISO 9001. A l'heure actuelle, le grand point fort que l'équipe retient est surtout sa meilleure connaissance du référentiel. Dans quelques mois, une conclusion constructive et plus pertinente pourra être établie à l'issue du retour d'expérience de l'organisation de l'édition 2017 de l'Agora Qualité. Aussi, le travail post-événement ainsi que le séminaire prévu en avril seront intégrés au présent document pour une analyse globale de ce projet.

SOMMAIRE DES ANNEXES

- Annexe 1 Note de clarification du projet Agora Qualité
- Annexe 2 Planning du projet

ANNEXE 1 : NOTE DE CLARIFICATION DU PROJET AGORA QUALITE

Contexte du projet

Dans le cadre d'une activité pédagogique, la Cellule Master de l'Université de Technologie de Compiègne souhaite certifier l'événement Agora Qualité (édition 2017) afin qu'il soit repris facilement par les équipes différentes chaque année.

Données d'entrée

- Les retours d'expérience des éditions passées
- L'expression d'un besoin de certification par au moins une des parties prenantes
- L'activité d'Agora Qualité
- Le référentiel ISO 21500
- Le référentiel ISO 9001:2015

Objet du projet

Organiser l'événement Agora Qualité (édition 2017) en respectant les référentiels ISO 9001:2015 et 21500.

Produit du projet

L'événement Agora Qualité (édition 2017) accompagné d'une documentation construite selon le référentiel ISO 9001.

Objectifs du projet

- **Coûts :**
 - o Estimation du travail fourni par les étudiants : 8,03 €/heure x 7 heures/semaines x 15 semaines x 6 étudiants = **5058,9€**. *Le temps des étudiants est mis à disposition gracieusement.*
 - o Intervenants : rémunération des intervenants 0€ + frais de déplacement et de logement
 - o Frais annexes : frais alimentaires de tout le monde, de communication, distribution de clés usb lors des séminaires, frais de déplacement de l'équipe et des intervenants.
- **Délais :** avril 2017.
- **Performance :** >80 participants à l'événement Agora Qualité, et une documentation conforme au référentiel ISO 9001 de l'activité d'Agora Qualité.

Acteurs du projet

- Porteurs du projet : Gilbert Farges, Arnaud Derathé
- Etudiants de l'équipe projet : Laura Renoux, Margaux Lorentz, Floréal Kamga, Jiehuan Wang, Mehdi Hajjam, Sara Nait Ouslimane.

Conséquences attendues pour l'événement Agora Qualité

- Acquérir une renommée et pérenniser l'activité.

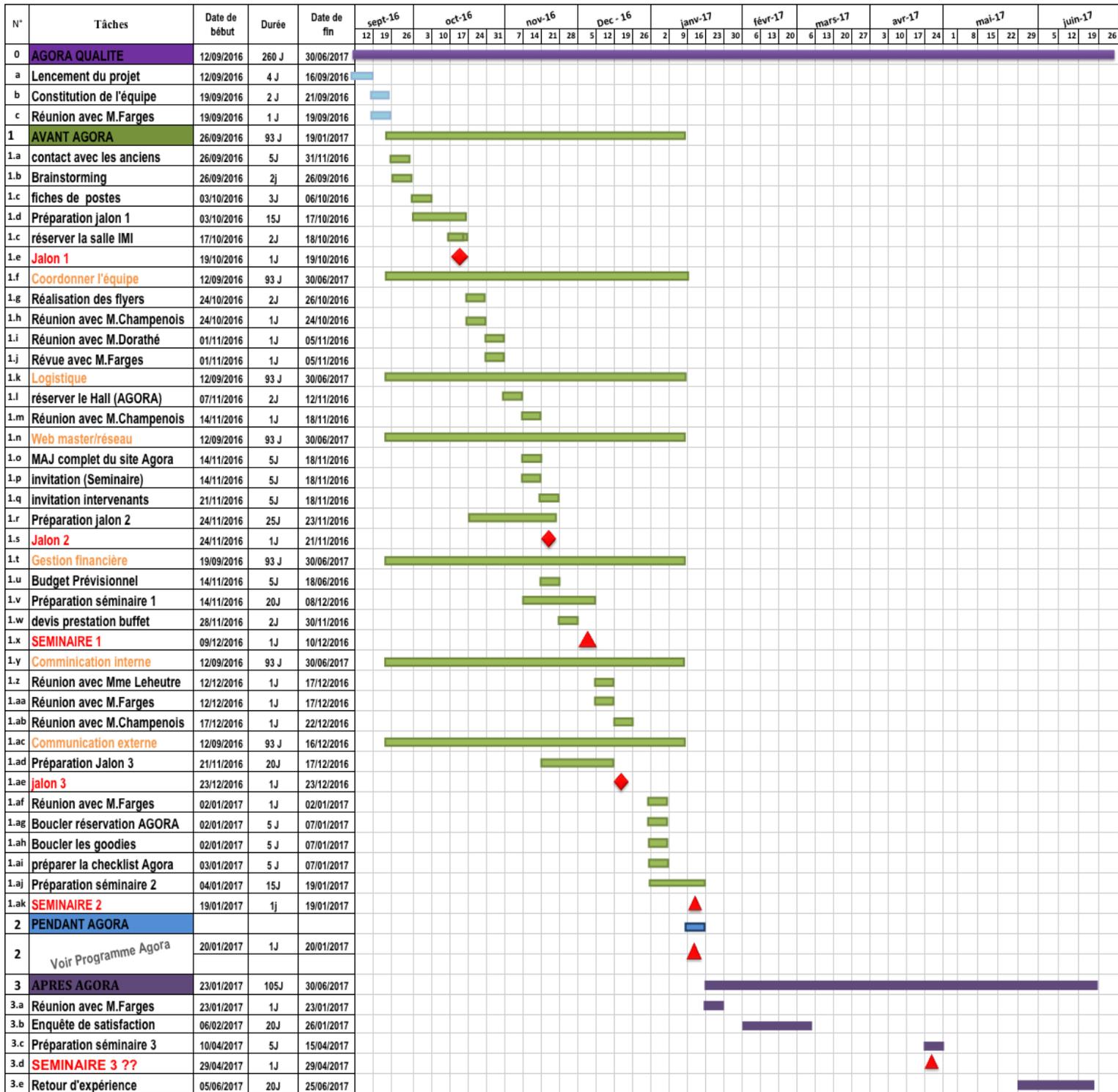
Principales contraintes du projet

- Trouver le financement nécessaire à la réalisation de l'événement Agora Qualité
- Compétences en événementiel limitées.

Date et signature du Coordinateur
de l'équipe AGORA Qualité

Date et signature de M. Farges

ANNEXE 2 : PLANNING DU PROJET



REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- [1] « Agora Qualité », *Agora Qualité*. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.agoraqualite.fr/>. [Consulté le: 15-nov-2016].
- [2] « QUALITA' 2015 - Sciencesconf.org ». [En ligne]. Disponible sur: <https://qualita2015.sciencesconf.org/>. [Consulté le: 15-nov-2016].
- [3] « Forum Qualité et Performance Midi-Pyrénées : une seconde édition couronnée de succès », *Qualité performance*. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.qualiteperformance.org/l-actualite-de-la-qualite/evenements/forum-qualite-performance-midi-pyrenees-une-seconde-edition>. [Consulté le: 15-nov-2016].
- [4] « Événement AFQP », *Qualité performance*. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.qualiteperformance.org/type-devenement/evenement-afqp>. [Consulté le: 15-nov-2016].
- [5] « <http://www.afnor.org/rendez-vous/> », *Groupe AFNOR*. .
- [6] « Journée Qualité : Qualité & Communication », *Qualité performance*. [En ligne]. Disponible sur: <http://www.qualiteperformance.org/agenda/journee-qualite-qualite-communication>. [Consulté le: 15-nov-2016].
- [7] Econocom, « Econocom », *Digital for all now!* [En ligne]. Disponible sur: <http://www.digitalforallnow.com/barcamp-atelier-participatif-formation/>. [Consulté le: 22-nov-2016].
- Outil d'autodiagnostic : « Aide au déploiement et outil d'autodiagnostic de la norme ISO 9001 :2015 » www.utc.fr/master-qualite puis « Travaux », « Qualité Management », réf. N°338