LA GENESE DE L'EVENEMENT AGORA QUALITE

Thomas AMILLASTRE, Fabien DELAHAYE, Amélie GIRARD, Andrès LUZURIAGA, Agata OCHOCINSKA, Gilbert FARGES*

Université de Technologie de Compiègne - rue Roger Couttolenc, CS 60319 - 60203 Compiègne Cedex France
Master Qualité et Performance dans les Organisations – Tél : +33 (0)3 44 23 44 23
Email : master-qualite@utc.fr - Site web : www.utc.fr/master-qualite
*référent : gilbert.farges@utc.fr

RESUME

Cet article décrit la genèse de l'événement AGORA Qualité répondant au besoin de substitution de l'événement existant « La Fête de la Qualité ». L'une des composantes essentielles de cet événement, et qui sera soulignée tout au long de cet article, est l'innovation.

C'est pourquoi AGORA Qualité se veut innovant et différent de l'existant, tout en remplissant des objectifs précis comme réunir autour de la Qualité les étudiants du Master Qualité, les diplômés, mais aussi attirer des entreprises, notamment des ETI/TPE/PME et des experts en Qualité.

Cette journée est l'occasion à la fois d'assurer la pérennité du lien entre étudiants et diplômés de l'UTC, mais aussi d'accroitre la visibilité de l'UTC et plus particulièrement de ses formations en Qualité auprès du monde socio-économique.

Une phase de créativité a permis à l'équipe projet de concevoir une journée attractive qui aura vocation à être réalisée chaque année courant Janvier à l'UTC. Cet article retrace l'ensemble des étapes pour mener à bien l'événement AGORA Qualité de sa conception jusqu'aux retours d'expérience.

MOTS-CLEFS :

innovation, événement, qualité, créativité

ABSTRACT

THE GENESIS OF THE EVENT « AGORA QUALITÉ »

This article describes the genesis of « AGORA Qualité », a one-day long event, created on the basis of an existing one, « Fête de la Qualité ». The major component of this event's conception, which will be underlined throughout this document, is innovation.

That is why « AGORA Qualité » is described as unique and different. At the same time, it is filling precise objectives, such as: reassemble Masters in Quality students, alumni, and industry and services representatives (SME) as well as experts in Quality.

« AGORA Qualité » allows to reinforce the link between Université de Technologie de Compiègne (UTC) Masters students and alumni, and to increase the visibility of UTC, more specifically, its Quality modules, amongst socio-economical world.

A phase of creativity allowed the project team to conceive an attractive day that is to be organised every year, in January, at UTC. This article retraces all of the stages necessary to ensure success of AGORA Qualité, from its conception until participants' feedback.

KEYWORDS:

innovation, event, quality, creativity

1 . Contexte

1.1. EMERGENCE DE L'IDÉE AGORA QUALITÉ

L'Université de Technologie de Compiègne (UTC) est une école d'ingénieur et une université réputée à l'échelle nationale et internationale qui est, depuis 2010, l'organisatrice de l'évènement annuel « la Fête de la Qualité » [1]. Cette demi-journée avait pour objectif de créer un réseau qualité UTC en réunissant les diplômés et les étudiants du Master Qualité [2].

Au vu des retours d'expérience des éditions précédentes, la Fête de la Qualité s'est avérée être trop cloisonnée et restreinte au cadre de l'UTC, n'intéressant qu'assez peu les entreprises et les acteurs extérieurs.

La création d'un événement se substituant à la Fête de la Qualité a donc été proposée, ceci afin d'élargir le public ciblé et d'associer les entreprises à la dynamique universitaire, plus particulièrement dans le cadre des formations Qualité à l'UTC. La Fête de la Qualité devient alors **AGORA Qualité**, nom choisi en référence à la place publique chez les grecs, qui invite les participants à la convivialité, au partage et à la discussion libre autour de la Qualité (Figure 1).

De nouveaux acteurs sont invités à s'impliquer dans l'événement, à savoir les entreprises et les organisations de service ainsi que les experts Qualité pour partager leurs expériences et leurs savoirs durant cette journée. Les membres fondateurs de l'événement AGORA Qualité sont appelés à consolider le réseau des intervenants et à élargir les publics ciblés :

- L'Association France Qualité Performance, promeut la qualité et la performance en France en rassemblant des acteurs publics et privés, nationaux et régionaux, permet à AGORA Qualité de toucher un large panel d'entreprises et services [3].
- Lexitis, éditeur indépendant spécialisé dans la publication d'ouvrages dédiés aux outils de management pour les entreprises et les organisations, est l'intermédiaire clé pour entrer en contact avec des experts Qualité pouvant intervenir durant la journée [4].
- Tremplin'UTC, l'association des diplômés de l'UTC, permet à l'événement d'atteindre les diplômés en Qualité et de favoriser leur participation [5].
- Le groupe UTC, hôte de l'événement, et UTeam, gestionnaire budgétaire d'AGORA Qualité sont d'une contribution essentielle à la réussite du projet [6].

La plus-value d'AGORA Qualité passe par la mise en place d'un partenariat entre l'UTC et les entreprises/services, tout en conservant l'objectif de pérennisation du lien entre étudiants et diplômés [7].

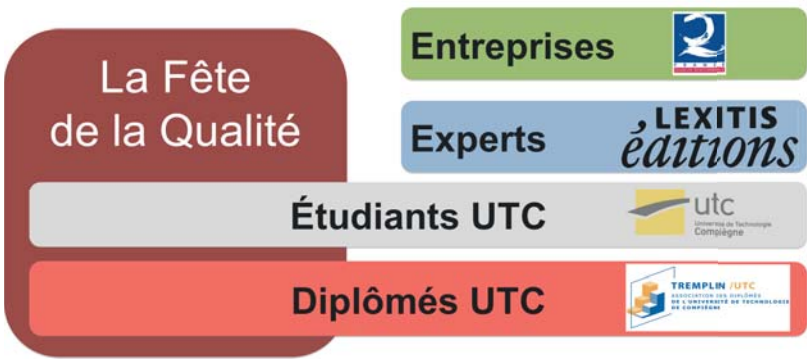


Figure 1 : Evolution de la Fête de la Qualité en AGORA Qualité

1.2. MATÉRIALISATION DU BESOIN D'UN ÉVÉNEMENT INNOVANT

Au-delà de l'élargissement d'un événement existant, l'enjeu d'AGORA Qualité est de proposer un **événement innovant** et pérenne dans sa régularité, autour de la Qualité. Un benchmark a permis de démontrer qu'il n'existait en France qu'une dizaine d'événements Qualité, pour la plupart spécialisés dans un domaine particulier et ciblant une catégorie d'acteurs précise.

AGORA Qualité se veut revendicateur d'un évènement rassemblant des participants d'horizons variés, qu'ils soient des industriels d'un grand groupe ou d'une Petites et Moyennes Entreprises, Très Petites Entreprises (TPE), Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI), des diplômés en Qualité ou encore des Experts ayant des expériences à faire valoir. Mais surtout, l'événement à pour but d'intégrer les étudiants comme acteurs principaux (chose assez inédite pour un événement Qualité public), dans le cadre du développement de leurs aptitudes à la **communication professionnelle**.

1.3. ENJEUX ET OBJECTIFS

AGORA Qualité doit répondre aux principaux enjeux suivants :

- Accroitre la visibilité de l'UTC en Qualité,
- Promouvoir les compétences des étudiants,
- Favoriser l'employabilité des diplômés,
- Attirer les entreprises.

Pour répondre à ces enjeux, l'un des objectifs pour la première année est d'assurer une présence d'entreprises à hauteur de 30%, permettant ainsi d'amorcer la création d'un **« Ecosystème Qualité Université-Entreprise/Service »**.

Un autre objectif est de favoriser l'échange entre tous les participants. Pour ce faire, les activités choisies doivent permettre le partage de la parole de manière libre, créative, spontanée et sans complexe.

Enfin, le troisième objectif d'AGORA Qualité est d'offrir un événement innovant et original et par conséquent, se différencier de l'existant.

2 . GESTION DU PROJET

La méthodologie s'est appuyée sur la norme ISO 21500 « Lignes directrices sur le management de projet » permettant d'offrir un cadre normatif et robuste à l'avancement du projet [8]. Néanmoins, l'aspect innovant faisant partie intégrante de l'événement, il n'a pu se faire sans rajouter une phase de créativité. (Figure 2).

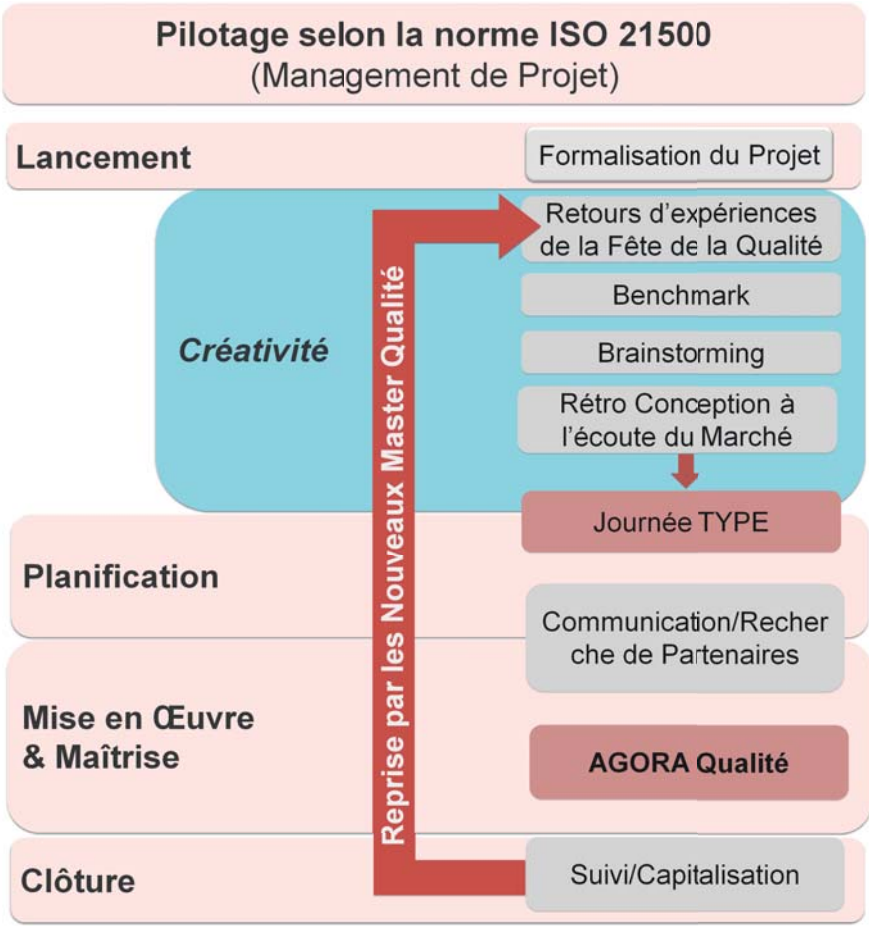


Figure 2 : Méthodologie suivie pour créer AGORA Qualité

2.1. PHASE DE LANCEMENT

La phase de lancement est un préalable indispensable pour éclaircir le rôle des parties prenantes dans le projet, ainsi que définir à quel niveau les membres fondateurs interviennent. C'est aussi pendant cette phase que l'équipe de projet a été constituée et que les rôles ont été attribués. Les missions, visions et valeurs d'AGORA Qualité ont été définies et une note de clarification a permis de détailler :

- Les rôles de l'équipe projet et des membres fondateurs,
- Les conséquences attendues pour l'UTC,
- Les objectifs à atteindre,
- Le produit du projet (les livrables).

2.2. PHASE DE CRÉATIVITÉ

Cette phase a été constituée par trois étapes majeures :

- Préparation : il s'agit de la consultation des retours d'expérience et de la réalisation du benchmark permettant de préciser la situation initiale et de se situer par rapport à l'environnement.
- Génération : cette étape consiste en la génération des idées innovantes par brainstorming et discussions diverses.

  Cette étape s'est également caractérisée par la comparaison des solutions envisagées pour la journée, en confrontant leurs avantages, inconvénients, faisabilités et attractivités. La journée est divisée en trois séquences principales, et trois solutions pour chaque séquence ont été envisagées.

  Voici par exemple les propositions pour la séquence du matin :

  - Quality Show : Sur un créneau de deux heures, quatre intervenants charismatiques prennent la parole sur leurs sujets de prédilections n'hésitant pas à user de leur humour pour transmettre des messages percutants.
  - Les Contes de la Qualité : Dans un espace aménagé, des groupes de participants s'assoient et écoute une «histoire » racontée par un expert sur un sujet précis. Le format est ludique et intimiste, et les contes sont racontés en parallèle.
  - Quality Dating : Sur le concept du « Speed Dating », des tables rondes thématiques sont organisées avec des étudiants et des acteurs socio-économiques sur une durée réduite (environ 10 minutes).

  En confrontant les avantages et inconvénients de ces solutions, le Quality Show s'est avéré être le plus attractif et a été sélectionné par consensus de l'équipe projet. Cette opération a été répétée pour les trois séquences de la journée et les solutions définitives ont donc été sélectionnées :

  Le **Quality Show** pour le matin, permet d'assurer la **transmission de connaissances** ou de retours d'expérience à l'ensemble des participants.

  QualiPolis pour la première partie de l'après midi, consiste en **un village de la qualité** où les étudiants présentent leurs posters, et sont entourés de stands promotionnels. Trois points de paroles sont également aménagés où se succèdent deux intervenants sur un créneau de 2 heures (20 minutes de présentation, 20 minutes de questions-réponses, et 20 minutes d'échange avec les étudiants et leurs posters). Cette activité permet de garantir l'échange entre l'ensemble des participants, dans un cadre convivial et propice à la discussion.

  Academia pour la seconde partie de l'après midi, est un **atelier collaboratif** réalisé en groupe de travail pluridisciplinaire. L'objectif est de résoudre une problématique réelle donnée par une PME/TPE/ETI et de fournir un livrable à l'issue de cette collaboration. Cette activité assure la démonstration des compétences des étudiants, mises en synergie avec celles des participants, et permet aux entreprises/services d'obtenir des pistes de solutions à leurs problèmes.
- Validation par rétro-conception à l'écoute du marché : les solutions choisies ont été soumises à un panel d'acteurs potentiellement concernés par l'événement afin de voir si elles correspondent à leurs attentes. Un questionnaire a été diffusé afin de découvrir les idées les plus intéressantes ou attractives pour les futurs participants.

  Une centaine de réponses ont été recueillies et ont permis de valider définitivement le choix initial des solutions choisies pour le déroulement de la journée. L'accent a donc été mis sur des activités permettant **l'échange** et le **travail collaboratif**, notamment grâce aux ateliers Academia et à QualiPolis.

  Cette rétro conception a donc été essentielle pour finaliser la structure de la journée AGORA Qualité.

2.3. PHASE DE PLANIFICATION ET ANTICIPATION DES RISQUES

L'analyse des risques du projet a été menée avec **réactivité et agilité** en s'appuyant sur la norme FDX50-117 Management de Projet - Gestion du risque - Management des risques d'un projet [9].

Cette analyse a été effectuée et présentée sous forme de tableau avec comme principaux éléments la probabilité et la gravité de chaque risque. Ceci a permis d'établir une classification pertinente des contraintes du projet et par la suite d'identifier des actions à mettre en œuvre afin de maitriser les risques critiques.

La conception même de la journée a permis d'anticiper le principal facteur de risque, à savoir le risque humain. Par exemple, un intervenant du Quality Show indisponible pour l'événement peut être remplacé par un intervenant de Qualipolis, car ces activités sont **interopérables** (les durées de présentation étant les mêmes).

D'autre part, le soutien des membres fondateurs AFQP, les éditions Lexitis, Tremplin'UTC et le Groupe UTC permet de pallier à d'éventuels désistements d'intervenants et ainsi fournir des alternatives pour le bon fonctionnement de l'événement.

2.4. PHASE DE MISE EN ŒUVRE ET DE MAITRISE

Les quatre points clés de cette étape de mise en œuvre sont les suivants (Figure 3) :

- Contenu (thématiques choisies pour la journée)
- Financement
- Communication
- Logistique.

Afin d'optimiser les préparatifs et les efforts, des responsables ont été nommés sur chaque point clé : Responsable des Intervenants, Responsable de la

Communication, Responsable du Sponsoring et du Suivi budgétaire, et Responsable Logistique. Les différents responsables restent pilotés par le chef de projet et le porteur du projet, mais une autonomie supplémentaire leur est octroyée. Chaque responsable devient animateur de sa partie et est censé déléguer certaines activités aux autres membres du groupe. Cette façon de procéder permet de conserver l'esprit de travail en groupe mais aussi, de diviser une charge de travail importante.

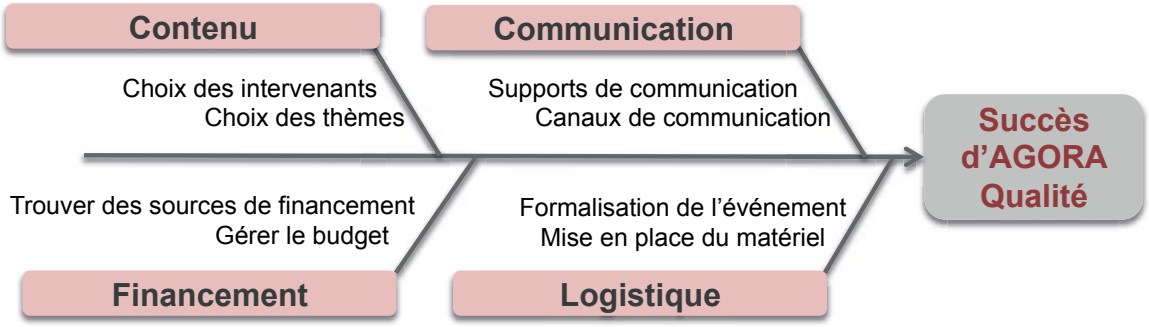


Figure 3 : Diagramme de succès d'AGORA Qualité

2.4.1. Contenu

Il s'agit ici de la phase de définition des thèmes qui seront abordés durant la journée ainsi que la sélection des intervenants pressentis pour les présenter. De manière plus globale, il s'agit de définir le contenu de la journée. Cette phase fut menée en quatre étapes :

- **Choix des thématiques** : l'équipe projet ainsi que l'ensemble des membres fondateurs ont mutualisé leurs idées afin de trouver des thèmes pertinents et intéressants l'ensemble des parties pour la journée AGORA Qualité.
- **Recherche de candidat pour les interventions** : La sélection s'est faite selon le thème, le public ciblé, le format de présentation et l'objectif de l'intervention. Le réseau professionnel des membres fondateurs a été capital pour trouver des intervenants en adéquation avec les besoins de l'événement.
- **Choix des intervenants** : Afin d'assurer une alternative aux risques, deux intervenants pour un même thème ou un même créneau ont été sollicités. Il s'agit alors de faire la sélection et d'arbitrer selon les accords ou refus des potentiels intervenants.
- **Suivi des intervenants :** Cette étape permet aux intervenants d'être informés d'éventuelles modifications, et des informations essentielles concernant leurs interventions. Le responsable des intervenants s'occupe exclusivement de répondre à toutes leurs demandes et de leur assurer un confort maximal.

2.4.2. Communication

Après avoir défini le contenu et la forme de l'événement il est dès lors important de passer à l'étape de communication selon quatre processus (Figure 4).

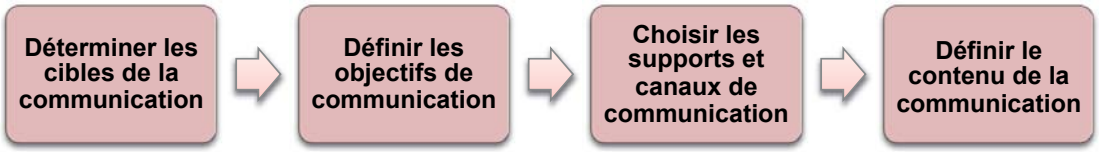


Figure 4 : Stratégie de communication employée pour AGORA Qualité

Après avoir défini les cibles de communication et les objectifs associés, il a été primordial de bien choisir les supports et canaux de communication

Ainsi, toute une base communicative a été créée, basée sur :

- un site internet : www.agoraqualite.fr
- une page Facebook : AGORA Qualité
- un compte Twitter : @AgoraQualite.

Dans le but d'éviter toute réutilisation sans autorisation par des tiers, la marque AGORA Qualité a été déposée auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI) [10].

2.4.3. Financement

En se basant sur une gratuité de l'événement, il a fallu trouver des sources externes de financement, par le biais de partenariats. Plusieurs solutions, dans plusieurs gammes de prix, ont donc été envisagées et proposées aux entreprises susceptibles d'être intéressées (Figure 5). Un argumentaire a été élaboré pour être crédible et convaincre les entreprises de s'engager.

Ces recettes permettent de financer les pôles de dépense majeurs de l'événement AGORA Qualité, à savoir :

- Communication : budget impressions (poster, bannières)
- Gratification des intervenants : frais de transport et d'hébergement le cas échéant
- Restauration : buffets, pauses café.
- Accueil des participants : cadeaux promotionnels.

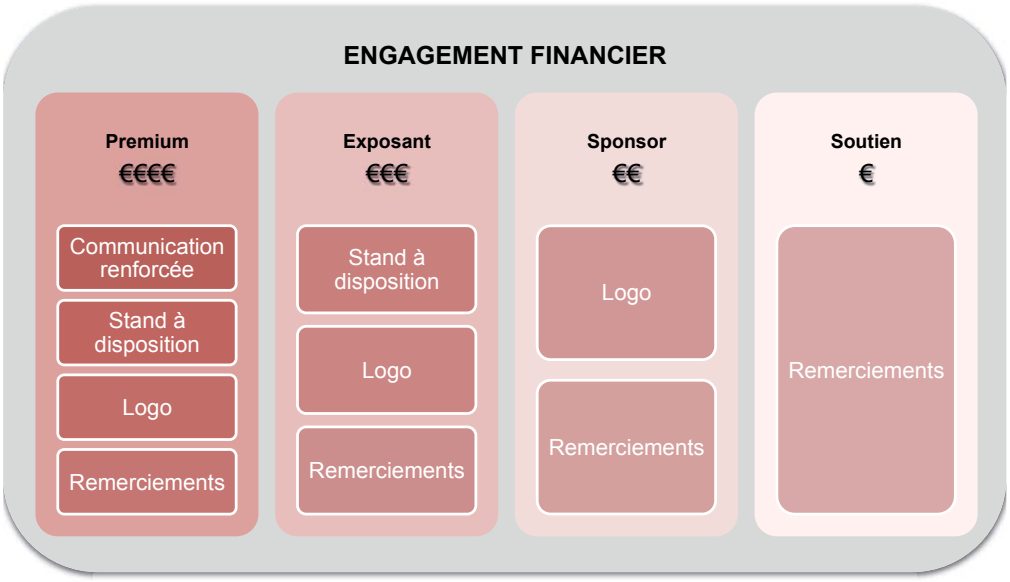


Figure 5 : Différents types de partenariats pour AGORA Qualité

L'un des objectifs pour la première édition d'AGORA Qualité est de dégager si possible une marge bénéficiaire permettant à l'événement de disposer d'un fonds de roulement pour la prochaine édition, et ainsi le rendre autonome.

Ces recettes permettent de financer les pôles de dépense majeurs de l'événement AGORA Qualité, à savoir :

- Communication : budget impressions (poster, bannières)
- Gratification des intervenants : frais de transport et d'hébergement le cas échéant
- Restauration : buffets, pauses café.
- Accueil des participants : cadeaux promotionnels.

L'un des objectifs pour la première édition d'AGORA Qualité est de dégager si possible une marge bénéficiaire permettant à l'événement de disposer d'un fonds de roulement pour la prochaine édition, et ainsi le rendre autonome.

2.4.4. Logistique

Après sa planification, la gestion logistique intervient concrètement quand la mise en œuvre est enclenchée. Il s'agit de s'occuper de quatre points clés :

- **Lieux** : il s'agit de la réservation des locaux de l'UTC, des salles nécessaires pour la journée et des parkings.
- **Matériel** : il s'agit de préparer une liste la plus exhaustive possible du matériel nécessaire pour la journée, comme les stands, et le matériel informatique.
- **Restauration** : il faut s'assurer d'obtenir des devis pour la restauration sur toute la journée.
- **Ressources Humaines** : AGORA Qualité est un événement conçu par les étudiants du Master Qualité, l'ensemble de la promotion est donc sollicité pour l'organisation de la journée. Des responsables d'équipes sont nommés et les tâches sont déléguées au sein de chaque équipe.
- **Signalétique** : il s'agit de préparer le guidage des participants jusqu'au lieu de la manifestation (signalétique externe réalisée par la mairie) ainsi qu'entre les différentes salles accueillants les activités de la journée (signalétique interne réalisée par les membres de l'UTC).

2.5. PHASE DE CLÔTURE

Cette phase marque le point de départ de la boucle d'amélioration d'AGORA Qualité. En effet, un suivi et une capitalisation sont assurés afin de clôturer le projet tout en le rendant accessibles à l'équipe organisatrice du prochain événement. Un dossier de capitalisation est monté par l'équipe projet, recensant l'ensemble des informations et contacts utiles, ainsi que la démarche suivie pour l'édition précédente. Ce dossier est accessible sur la plateforme internet dédiée au Master Qualité, toutes les suggestions y sont ajoutées et un retour d'expérience basé sur les enquêtes de satisfaction est réalisé.

3 . RESULTATS, BILAN ET PERSPECTIVES

3.1. ATTEINTE DES OBJECTIFS

L'objectif d'un taux de présence d'entreprises à 30% a été atteint. En effet, 49% des participants viennent d'entreprises, soit 51 personnes sur 105 présents.

D'autre part, l'événement a rempli son objectif d'innovation car il est considéré par les répondants à l'enquête de satisfaction, comme innovant avec un score moyen de 92% sur une échelle de 0 à 100%.

Enfin, l'échange qui était l'un des facteurs clés de succès de l'événement a été présent tout au long de la journée, en particulier lors de QualiPolis l'après-midi.

3.2. PERSPECTIVES

Etant donné que l'édition 2014 devrait être la première d'une longue série, AGORA Qualité doit suivre un cycle d'amélioration continue et de nombreuses modifications doivent y être apportées pour la prochaine édition. Les améliorations suggérées par l'équipe projet, ainsi que par les participants devront être prise en compte afin de perfectionner AGORA Qualité d'année en année, afin de le rendre pérenne et d'assurer une croissance de sa notoriété.

Pour ce faire, une capitalisation rigoureuse a été réalisée par l'équipe projet afin d'assurer la reprise du projet par la prochaine promotion de Master Qualité. L'objectif premier est de faciliter la mise en œuvre du projet, en parallèle des enseignements, comme un « défi promo ». Ainsi, les étudiants auront plus de temps pour apporter des modifications en termes de contenu à l'événement.

De nouvelles missions pourraient être confiées aux prochains groupes d'étudiants telles que la professionnalisation du processus d'organisation d'AGORA Qualité, ou encore l'obtention d'une certification ISO 9001.

Conclusion

Les objectifs initiaux pour la création d'AGORA Qualité étaient de faire évoluer la fête de la qualité en un **événement innovant**, ouvrant ses portes à des acteurs extérieurs (entreprises, chercheurs) et assurer la pérennisation du lien avec les diplômés du Master Qualité de l'UTC. Afin de les atteindre, la méthode retenue s'est appuyée sur la norme ISO 21500 (lignes directrices pour le management de projet), qui a été incrémentée par une importante phase de créativité indispensable à la conception d'AGORA Qualité.

La phase de planification de l'événement fut suivie de celle de mise en œuvre regroupant des étapes clés de la réussite de l'événement telles que la stratégie de communication, la recherche de financements et la gestion logistique.

L'application rigoureuse de cette méthode a permis à l'événement d'atteindre les résultats escomptés. En effet l'innovation, maître mot de l'événement, a été plébiscitée par les participants ainsi que le partage des connaissances et l'ouverture aux entreprises.

Grâce aux efforts de capitalisation, l'événement **AGORA Qualité** a encore de nombreuses années de succès devant lui, et pourrait être une référence en matière de séminaire qualité à l'aide de l'énergie déployée par les futures promotions du Master Qualité.

Remerciements

Nous remercions Monsieur Jean Pierre Caliste, pour sa bienveillance, ses conseils et son implication dans la création et la mise en œuvre d'AGORA Qualité.

Nous remercions grandement les membres fondateurs d'AGORA Qualité qui font partie de l'aventure, et qui nous ont ouvert les portes de leur réseau :

- Les éditions Lexitis,
- L'Association France Qualité Performance,
- L'association Tremplin'UTC,
- Le groupe UTC, ainsi qu'UTeam.

Références bibliographiques

[1] « Université de Technologie de Compiègne (UTC). » [En ligne]. Disponible sur : http://www.utc.fr/. [Consulté le : 28-janv-2014].

[2] « Master Qualité UTC. » [En ligne]. Disponible sur: http://www.utc.fr/master-qualite/. [Consulté le : 28-janv-2014].

[3] « Association France Qualité Performance. » [En ligne]. Disponible sur: http://www.qualiteperformance.org/. [Consulté le : 28-janv-2014].

[4] « Lexitis Editions éditeur de livres professionnels et techniques. » [En ligne]. Disponible sur: http://www.lespratiquesdelaperformance.fr/fr/conditions-generales.html. [Consulté le : 28-janv-2014].

[5] « Tremplin UTC : Association des diplômés de l'Université de Technologie de Compiègne. » [En ligne]. Disponible sur: http://www.tremplin-utc.asso.fr/public_v3/index.php. [Consulté le : 28-janv-2014].

[6] « Uteam, votre partenaire pour l'innovation. » [En ligne]. Disponible sur : http://www.uteam.fr/. [Consulté le : 28-janv-2014].

[7] T. AMILLASTRE, F. DELAHAYE, A. GIRARD, A. LUZURIAGA, and A. OCHOCINSKA, « Le Projet AGORA Qualité, » Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Université de Technologie de Compiègne, Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration, http://www.utc.fr/master-qualite, puis «Travaux » « Qualité-Management » réf n°272, janv. 2014.

[8] Norme, « NF ISO 201500:2012 Lignes directrices sur le management de projet. » AFNOR, www.afnor.org, oct-2012.

[9] Norme, « FD X50-117 (2003-04-01) Management de projet - Gestion du risque - Management des risques d'un projet. » AFNOR, www.afnor.org, avr-2003.

[10] « INPI : Institut national de la propriété industrielle : marques, brevets, sociétés, dessins, modèles. » [En ligne]. Disponible sur : http://www.inpi.fr/fr/accueil.html. [Consulté le : 29-janv-2014].

Bonus

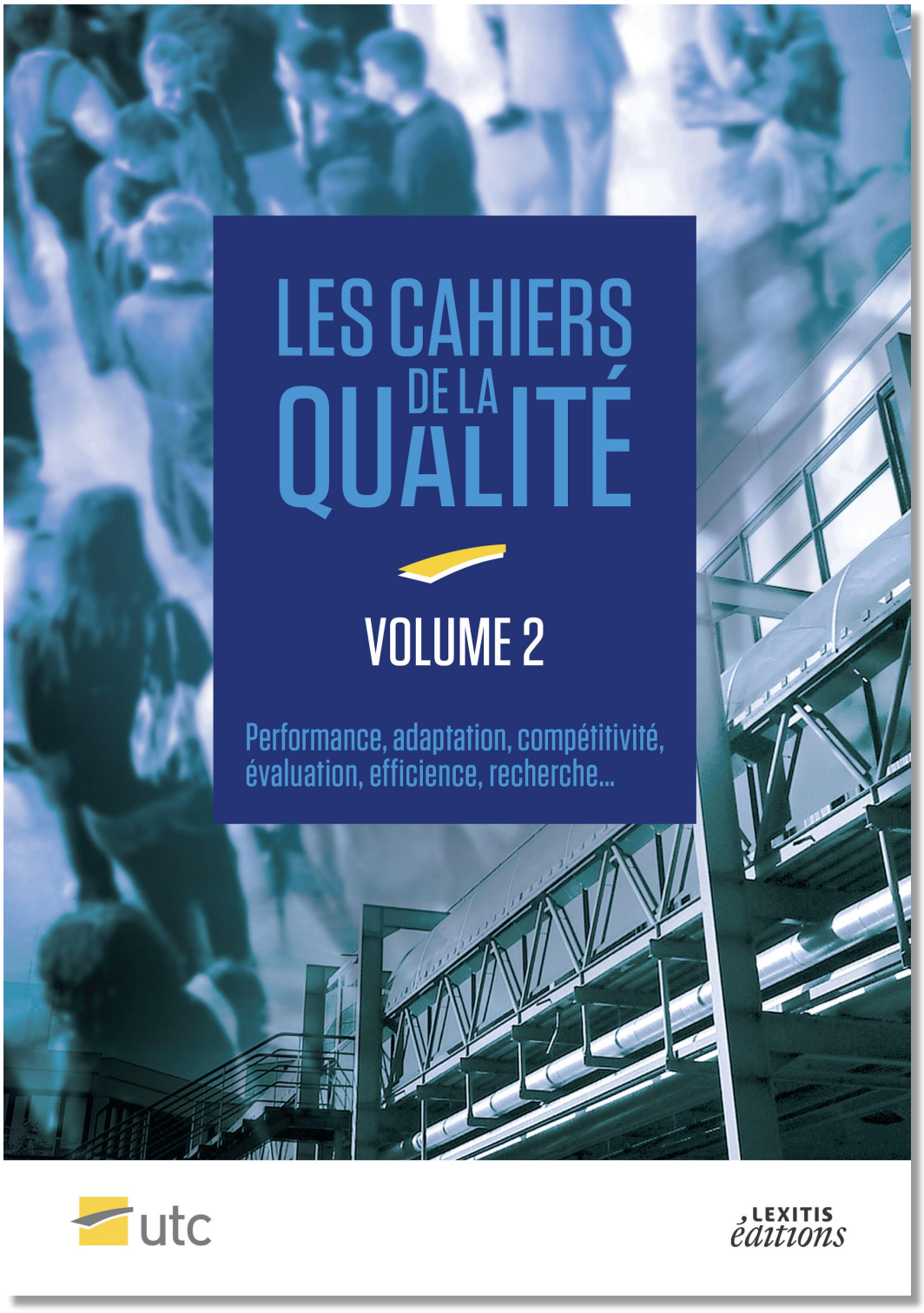
Site AGORA Qualité : www.agoraqualite.fr

Téléchargeables gratuitement sur le site UTC :

- www.utc.fr/master-qualite puis « Travaux » « Qualité-Management », réf n°272.
- Mémoire
- Poster

Diffusion de cet extrait autorisée par l'éditeur exclusivement à l'UTC

Cet article est publié dans :



Commande sur :

http://www.lexitiseditions.fr/fr/les-cahiers-de-la-qualite-de-l-utc-vol-2-1.html

Les Cahiers de la Qualité – Volume 2
ISBN : 978-2-36233-150-3– Dépôt légal : septembre 2015. © Lexitis Éditions 2015.

Lexitis Éditions, 76, rue Gay-Lussac, 75005 Paris
Cet ouvrage a été imprimé au sein de l'Union européenne sur du papier certifié issu de forêts durablement gérées.