



Développement de la qualité des slowUp

Table des matières		page
I	Modèle de développement de la qualité de slowUp	2
1.	Qu'est-ce que la qualité ?	2
2.	Pourquoi développer la qualité?	2
3.	Conditions-cadre	3
4.	Objectifs à long terme	3
5.	Modèle de développement de la qualité des slowUp	3
6.	Instruments pour le développement de la qualité	4
7.	Objectifs de qualité pour les organisateurs régionaux	4
8.	Indicateurs et standards de qualité	6
9.	Procédure d'amélioration continue	6
II	Conception 2010 - 2011 du développement de la qualité	7
1.	Objectifs	7
2.	Projets de développement de la qualité pour 2010 et 2011	7
III	Echéancier pour la mise en oeuvre le modèle de DQ	10
IV	Annexes	11
A1:	Architecture des documents	11
A2:	Objectifs, indicateurs et standards pour les slowUp	12
A3:	Procédure d'amélioration continue	13

La présente conception du développement de la qualité (DQ) a été présentée par la Direction nationale au Comité de direction des slowUp. Ce dernier a pris connaissance de ce document et l'a approuvé le 4-12-2009.

La présente version du 12-05-2010 comporte des adaptations à la suite de la consultation des instances régionales.

I Modèle de développement de la qualité de slowUp

1. Qu'est-ce que la qualité ?

La qualité est décisive pour qu'un produit ou un service ait du succès. La norme DIN EN ISO 9000 définit la qualité comme „*Faculté d'un ensemble de caractéristiques inhérentes d'un produit, d'un système ou d'une procédure à remplir les exigences des clients et d'autres groupes intéressés*” (traduction de la norme allemande, pas citation de la norme en français).

Dans cette définition, les "clients" et "autres groupes intéressés" mentionnés sont les plus importantes références pour la qualité. La définition ISO peut se résumer ici par le simple dénominateur commun suivant :

"La qualité, c'est remplir les attentes convenues avec les clients",
OU
"La qualité, c'est quand les clients reviennent".

2. Pourquoi développer la qualité?

Les slowUp sont devenus depuis 2000 une série de manifestations couronnées de succès, représentent aujourd'hui une marque nationale connue et possèdent une bonne image dans le public.

Sur le plan national, ce développement a été avant tout marqué par une rapide croissance quantitative. La création de conditions-cadre pour l'organisation de 16 nouveaux slowUp avait la priorité. En parallèle, des instruments de qualité ont été préparés et installés pour des domaines partiels. Un développement systématique de la qualité n'existait cependant pas entre 2000 et 2009.

Les instances régionaux ont aussi travaillé au développement de leurs slowUp. Leur intérêt pour le DQ s'exprimait cependant différemment. Alors que les uns présentaient d'année en année des améliorations et des nouveautés mesurables, visibles et perceptibles, d'autres se contentaient d'exécuter ce qui était absolument nécessaire. Cela se voyait entre autres dans les "*Observations de la Direction nationale*". La mise en œuvre de la rubrique finale "*Ce que j'améliorerai l'année prochaine*" variait entre une considération quasiment complète des recommandations et une ignorance des points non traités répétés année après année.

Le DQ est aussi un thème pour les sponsors et les partenaires nationaux. Dans le document "*Kurz-analyse zu den slowUp-Veranstaltungen*" (F. von Gunten, 26.08.2009), ils placent la déclaration "*Les slowUp sont bien organisés*" en 3ème position (sur 6). Ils accordent une haute priorité (2ème sur 6) à "*Les slowUp doivent encore être développés en ce qui concerne leur réalisation*".



Résultat : afin que les slowUp puissent maintenir leur bonne position parmi l'importante offre diversifiée en événements et compter sur le soutien de partenaires et sponsors nationaux renommés, la qualité doit être développée de façon ciblée sur le plan national et régional. L'initiative correspondante appartient à la Direction nationale : le DQ est un tâche appartenant à la direction.

3. Conditions-cadre

Un modèle de DQ pour les slowUp doit tenir compte de conditions-cadre qui ont mûri ces dix dernières années :

- *Structures fédéralistes*
La "structure fédéraliste" est un facteur de succès des slowUp. Les instances régionaux sont eux-mêmes largement responsables de leur slowUp. C'est ainsi que, entre 2000 et 2009, 16 slowUp sont nés avec leurs accents régionaux et leurs différents modèles d'organisation.
- *Système avec professionnels et bénévoles*
Le travail des instances régionaux et des comités d'organisation se base avant tout sur des structures d'organisation bénévoles. Dans la plupart des slowUp, les bénévoles sont soutenus par des "secrétariats semi-professionnels". Ce système fonctionne en général à satisfaction, mais il a atteint ses limites au niveau capacité et influence.
- *Bases existantes*
Le contenu de la conception du DQ s'appuie sur les bases slowUp ([Annexe 1](#)).



Résultat : la conception du développement de la qualité pour les slowUp doit :

- **intégrer des structures mûries et des conditions-cadre éprouvées,**
- **tirer profit des opportunités du système professionnel / bénévole au sein des structures d'organisation régionales, mais aussi tenir compte de leurs limites,**
- **être simple, tournée vers la pratique et adaptable de manière individuelle,**
- **pouvoir être appliquée avec des efforts justifiables au niveau des ressources (personnel, temps, infrastructure) aussi bien sur le plan national que régional.**

4. Objectifs à long terme

Le modèle de développement de la qualité vise à long terme les objectifs suivants :

1. Le développement ciblé de la qualité sur le plan national et régional est un élément porteur afin de garantir le succès des slowUp à long terme.
2. La Direction nationale et les instances régionaux intègrent toujours les réflexions concernant le DQ dans leurs procédures de planification, de travail et d'évaluation.
3. Les indicateurs et les standards de qualité définis dans le modèle de DQ constituent la base pour mesurer et évaluer systématiquement les slowUp régionaux.

5. Modèle de développement de la qualité des slowUp

Le modèle de DQ des slowUp comporte trois niveaux :

Niveau 1	Objectifs de qualité	⇒	Que comprenons-nous par qualité ?
> Niveau 2	Indicateurs de qualité	⇒	A quoi reconnaissons-nous la qualité ?
>> Niveau 3	Standards de qualité	⇒	Où sont les limites entre ce qui est bien, suffisant, insuffisant?

6. Instruments pour le développement de la qualité

Pour le DQ, slowUp dispose des instruments suivants qui doivent encore être en partie révisés (Annexe 1) :

- **Norme slowUp**
Document de base décrivant les objectifs, indicateurs et standards de qualité pour tous les domaines des slowUp et fixant les tâches des instances responsables et des partenaires sur le plan national et régional.
- **Développement de la qualité chez les instances régionaux**
Recommandations aux instances régionales sur la manière d'agir à propos du développement de la qualité en général.
- **Evaluation annuelle du slowUp XX**
Evaluation et discussion des "performances" du slowUp XX en 201X par la Direction nationale.
- **Base de données pour l'évaluation de la qualité (Annexe 2)**
Matrice contenant l'évaluation des indicateurs et standards de qualité pour tous les slowUp.
- **Conception triennale du DQ**
Programme des priorités pour le DQ dans un ou plusieurs domaines lors des trois prochaines années.

Voir l'annexe 2 pour d'autres documents pertinents en vue du développement de la qualité.

7. Objectifs de qualité pour les instances régionaux

Des objectifs, indicateurs et standards de qualité sont définis pour sept domaines d'organisation.

1 - Organisation

- **Personnalité juridique** clairement définie et correspondant à la situation des organisateurs régionaux.
- **Structure d'organisation** séparant les niveaux stratégique et opérationnel avec les descriptions des fonctions y compris les compétences pour tous les domaines d'organisation.
- **Secrétariat** de l'instance régionale joignable pendant la semaine aux heures de bureau.

2 - Finances

- **Base assurée** pour les organisateurs régionaux sans risques cumulés ou cachés entre les financements propres et étrangers.
- **Politique financière** permettant en général la constitution de réserves.
- **Transparence** avec situation du budget, des comptes et des liquidités disponible en tout temps.
- **Vérification des comptes** effectuée par un organe de révision externe et indépendant ou par des vérificateurs élus par l'assemblée de l'association et disposant de compétences dans le domaine des finances.
- **Assurance responsabilité civile** et autres en fonction des besoins.

3 - Parcours et transports

- **Tracé du parcours** axé sur la quantité et les capacités de la grande majorité des participants, mais aussi adapté aux handicapés.
- **Concept de gestion des transports** existant.
- **Sécurité** des participants en première priorité par une fermeture complète du parcours aux véhicules automobiles et par le respect du sens de circulation recommandé.
- **Accessibilité en transports publics** facilement possible.
- **Accès à vélo et en rollers** prioritaire et promu par des offres, par la communication etc.

4 - Programme d'activités

- **Programme d'activités et offre gastronomique** correspondant aux attentes de la grande majorité des participants aussi bien en quantité qu'en qualité.
- **Culture et produits régionaux** offerts.
- **"Menu sain"** offert au moins à un endroit dans chaque village et chaque emplacement de fête.
- **Activités diversifiées pour enfants** et familles.
- **Disposition de principe des villages et des plateformes de sponsoring** tenant compte du statut, des prestations et des priorités de l'instance nationale, des principaux sponsors nationaux, des sponsors et des partenaires de service ainsi que des sponsors régionaux.

5 - Communication

- **Concept de communication** existant.
- **Moyens internes et externes** formulés et conçus de manière professionnelle en fonction de groupes ciblés et se conforment au CD slowUp.
- **Sites web régionaux** structurés et présentés de manière conviviale avec un contenu actualisé en permanence.
- **Collaboration professionnelle dans la communication** avec l'instance nationale, les principaux sponsors nationaux, les sponsors, les partenaires de service, les sponsors régionaux et les autorités.
- **Potentiel touristique de la région** mis en valeur dans la communication externe.

6 - Ecologie

- **Désignation d'un membre du comité d'organisation responsable** du domaine de l'écologie.
- **Mise en œuvre du thème écologique** de la Direction nationale ainsi que d'autres propres mesures efficaces de protection de l'environnement.
- **Collecte séparée des déchets** en mettant à disposition des équipements en nombre suffisant en vue d'une évacuation conforme ou d'un recyclage.

7 - Développement de la qualité

- **Développement de la qualité intégré à la planification et à l'évaluation** et abordé dans les thèmes du rapport final d'un slowUp.
 - „**Observations**“ de la **Direction nationale mises en œuvre** pratiquement lors du prochain slowUp.
-

8. Indicateurs et standards de qualité

Chaque objectif de qualité est concrétisé par un ou plusieurs indicateurs de qualité auxquels correspondent des standards de qualité permettant de mesurer les résultats quantitativement ou qualitativement : qu'est-ce qui a été atteint complètement, en partie ou pas de tout ?

Alors que les objectifs de qualité sont tournés vers le moyen et long terme (5 à 8 ans), les indicateurs et standards de qualité sont à court et moyen terme, c'est-à-dire qu'ils sont formulés pour une année ou une période, p. ex. 3 ans.

Les indicateurs et standards de qualité sont fixés à l'annexe 2.

9. Procédure d'amélioration continue

Le développement de la qualité se base sur le principe de l'amélioration continue dont la procédure correspond à une attitude intérieure de tous les participants à tous les niveaux de l'organisation.

Le cycle PDCA (Annexe 3) est un instrument adéquat pour la procédure d'amélioration continue.

La Direction nationale veille à ce que les organisateurs régionaux connaissent cet instrument et soient capables et motivés pour l'appliquer dans leur travail. Pour l'instant cependant, il n'est pas obligatoire de recourir au cycle PDCA.

II Conception 2010 - 2011 du développement de la qualité

1. Objectifs

Avec l'introduction d'un modèle du développement de la qualité, tant la Direction nationale que les instances régionaux s'aventurent sur un nouveau terrain. Il s'agit donc à tous les niveaux de recueillir des expériences, de les évaluer et de poursuivre la construction de ce modèle à partir de ces acquis. Les années 2010 et 2011 correspondent donc à une phase-pilote dont les objectifs sont les suivants:

1. Les instances régionaux connaissent les objectifs et les contenus du modèle de développement de la qualité pour les slowUp.
 2. Les thèmes et les projets concernant la qualité et formulés pour les années 2010 et 2011 sont repris par la grande majorité des instances régionaux et mis en pratique.
 3. Sur la base de l'évaluation de la phase-pilote, la Direction nationale élabore un modèle définitif pour le développement de la qualité et l'introduit dès 2012.
-

2. Projets de développement de la qualité pour 2010 et 2011

Lors de la phase-pilote, 3 projets (un pour chacun des thèmes 4, 5 et 6) seront formulés et ils devront être mis en pratique par les instances régionaux. Ce nombre restreint est dans l'intérêt de la constitution de priorités et tient compte des ressources limitées tant au niveau national que régional (*décision de la Direction nationale du 21-9-2009*).

Un autre projet (pour le thème 7) concernera l'évaluation et la discussion de la "performance" des organisateurs régionaux. La mise en oeuvre de ce projet est du ressort de la Direction nationale.

Thèmes et projets

Thème 4	Programme d'activités
Projet	Plans de situation
Objectif	<ul style="list-style-type: none">• La disposition de principe des villages et les plateformes de sponsoring tiennent compte du statut, des prestations et des priorités de l'instance nationale, des principaux sponsors nationaux et des sponsors régionaux.

Indicateurs de qualité	Standards de qualité
<ul style="list-style-type: none">• Un plan de situation existe pour chaque village principal sur lequel sont clairement visibles les emplacements des sponsors nationaux et régionaux ainsi que les propres installations de l'organisateur régional.	<ul style="list-style-type: none">• Les plans de situation seront préparés en collaboration avec les sponsors nationaux et régionaux.• En cas de divergences, la priorité sera accordée aux souhaits des sponsors nationaux.• Les plans de situation seront envoyés sous une forme imprimable au plus tard 2 mois avant le slowUp. Ils seront mis au point en l'espace d'un mois.

Thème 5	Communication
Projet	Sites Web régionaux
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Les sites Web régionaux sont conçus et présentés de manière conviviale et sont mis à jour continuellement.

Indicateurs de qualité	Standards de qualité
<ul style="list-style-type: none"> • La présentation, les informations contenues et la navigation des sites Web régionaux correspondent aux attentes d'une grande majorité d'utilisateurs. • Les contenus des sites Web régionaux sont adaptés aux besoins des groupes visés et concernés aussi bien avant qu'après un slowUp. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les instances régionaux reprennent, pour la conception de leur site Web, les recommandations et les modalités de la Direction nationale selon le contrat annuel. • Ils connaissent de bons exemples de sites slowUp et les introduisent dans le leur (benchmarking). • Les informations importantes sont en ligne au plus tard 4 mois avant le slowUp. Elles sont ensuite continuellement mises à jour et complétées. • Le site Web est actualisé au plus tard 24 heures après le slowUp notamment avec les éléments suivants: rapport, photos, date de la prochaine édition.

Thème 6	Ecologie
Projet	Gobelets réutilisables
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre exemplaire du thème environnemental de la Direction nationale et propres mesures efficaces.

Indicateurs de qualité	Standards de qualité
<ul style="list-style-type: none"> • La question des "gobelets réutilisables" fait partie de la planification des organisateurs régionaux en 2010 et 2011. • Le thème de l'écologie en général et la question des "gobelets réutilisables" en particulier sont présents dans la communication externe des organisateurs régionaux. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le Comité d'organisation désigne un de ses membres ou une autre personne comme responsable de la question des "gobelets réutilisables". • Des gobelets réutilisables seront utilisés dans tous les villages de 12 (des 16) slowUp en 2010 et de 15 (des 17) en 2011. • Dans au moins 2 moyens de communication, la question des "gobelets réutilisables" sera abordée comme contribution de l'instance régional.

Thème 7	Développement de la qualité
Projet	Evaluation et discussion de la "performance" des organisateurs régionaux (du ressort de la Direction nationale).
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Les recommandations concernant la qualité issues des observations de la Direction nationale seront mises en pratique lors du prochain slowUp.

Indicateurs de qualité	Standards de qualité
<ul style="list-style-type: none"> • Les instances régionaux profitent des possibilités offertes pour débattre du modèle de qualité et le concevoir lors de son introduction et de sa mise en œuvre en 2010 et 2011. • Des personnes issues de la direction des organisateurs régionaux prennent part à l'évaluation et à la discussion de la "performance" des slowUp. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation annuelle de la qualité ("performance") de chaque slowUp est inscrite dans une banque de données par la Direction nationale. • La Direction nationale invite, après la saison, chaque instance régional à une évaluation et une discussion de la "performance" de son slowup. • Une telle réunion sera mise sur pied avec 12 (des 16) instances régionales en 2010 et 15 (des 17) en 2011.

III Echancier pour la mise en oeuvre le modèle de DQ

Année	Mesure	Instance nationale	Partenaires nationaux	Direction nationale	Instances régionales
2010	Introduction de la conception 2010-2011 du DQ sur le plan nationale et régional			X	x
	Mise en œuvre pratique des projets de DQ pour 2101-2011		x	x	X
	Dépouillement des expériences à l'issue de la saison 2010		x	X	x
	Evaluation et discussion de la "performance" avec toutes les instances régionales			X	X
	Adaptations fines pour la conception 2011 du DQ			X	
2011	Poursuite des tâches de qualité sur la base du modèle de DQ révisé		x	x	X
	Dépouillement des expériences de 2010 et 2011 à l'issue de la saison 2011		x	X	x
	Evaluation et discussion de la "performance" avec toutes les instances régionales			X	X
	Elaboration du modèle définitif de développement de la qualité			X	
	Elaboration de la conception de la qualité pour 2012 à 2014	x	x	X	x

Direction nationale des slowUp :

Daniel Leupi, Directeur
 Christian Friker
 Fredi von Gunten
 Jörg Stäuble

Berne, les 22-12-2009, 31-01-2010, 15-02-2010 et 12-05-2010

Annexes :

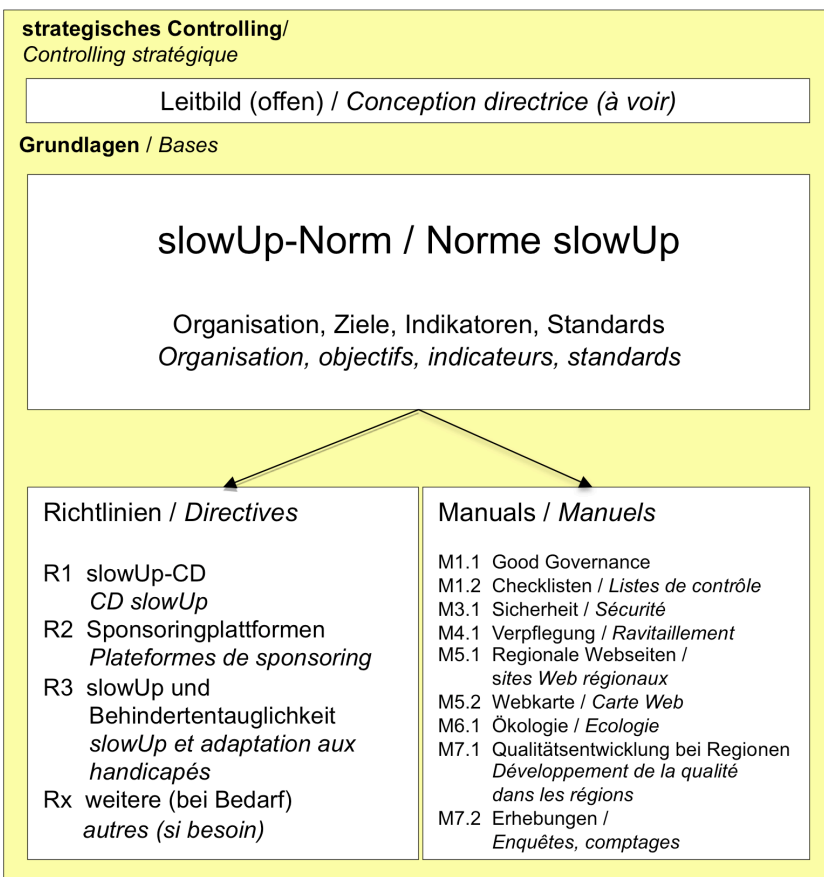
- A1 Architecture des documents
- A2 Objectifs, indicateurs et standards pour les slowUp
- A3 Procédure d'amélioration continue (Cycle PDCA ou cercle de Deming)

A1: Architecture des documents

Dokumentenarchitektur slowUp
Architecture des documents slowUp



ab / à partir de 2010 - 2011



operationelles Controlling <i>Controlling opérationnel</i>		Qualitätsentwicklung (QE) / <i>Développement de la qualité (DQ)</i>	
Datenbank Terminkontrolle <i>Base de données</i> <i>Contrôle des délais</i>	Jahresbewertung slowUp X <i>Evaluation annuelle slowUp X</i>	3-Jahres-QE-Konzept <i>Conception triennale du DQ</i>	
	Qualitätsbewertung <i>Evaluation de la qualité</i>		

dl, 20.11.09

A2: Objectifs, indicateurs et standards pour les slowUp

Une matrice avec les objectifs, indicateurs et standards de qualité et une norme d'évaluation correspondante sont des instruments essentiels du développement de la qualité. Ce travail doit être soigneusement mis sur pied.

Avant le début de la saison 2010, une première version doit être disponible. Elle servira à titre d'essai dans le cadre des "observations" de la Direction nationale.

Après la fin de la saison 2010, les expériences seront évaluées et utilisées pour rédiger une "version de travail I" qui sera présentée et discutée lors de la réunion de coordination 2/2010.

La "version de travail II" qui en résultera sera testée lors de la saison 2011.

Dès 2012, cet instrument de travail sera utilisé de manière définitive.

Que cet instrument de travail soit une fois à la base de sanctions est pour l'instant encore ouvert.

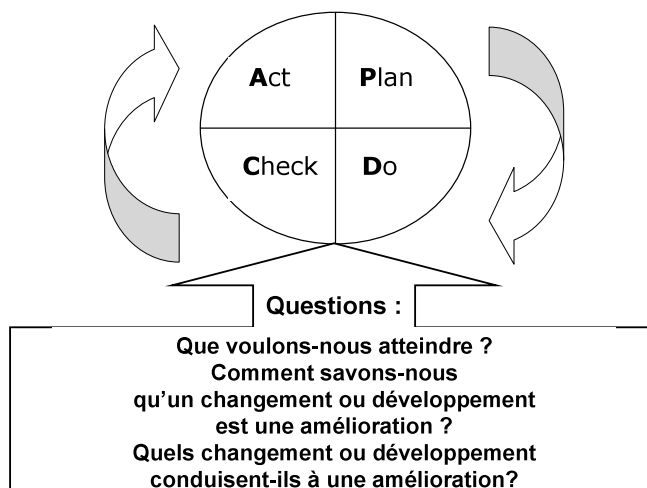
A3: Procédure d'amélioration continue

Le développement de la qualité se base sur le principe de l'amélioration continue. Des approches intellectuelles originales et créatives sont encouragées : le "benchmarking" s'introduit dans le travail, les procédures et déroulements sont optimisés dans le but d'augmenter l'efficacité propre économique et organisationnelle ainsi que la satisfaction des partenaires et collaborateurs

Une procédure d'amélioration continue est une attitude intérieure qui doit être vécue par tous les participants à tous les niveaux d'un slowUp. Elle concerne le déroulement, les produits, la communication et les relations.

Cycle PDCA (cercle de Deming)

Le cycle PDCA est un instrument adéquat pour la procédure d'amélioration continue. Il décrit un processus structuré afin de lancer des améliorations, de les réaliser et de les analyser. Il comporte quatre domaines d'activité :



Swiss Olympic Association 08

Plan (préparation)

Des mesures concrètes sont préparées à partir des objectifs, indicateurs et standards de qualité.

Do (exécution)

La procédure, le projet et les mesures de DQ sont introduites et réalisées comme prévu.

Check (comparaison, contrôle)

Le déroulement et les résultats sont examinés et évalués. Les éventuels écarts sont relevés à l'aide de comparaisons entre "devait et était". Les résultats sont utilisés pour formuler des propositions d'amélioration et fixer des priorités.

Act (adaptation, optimisation)

Les causes des éventuels écarts sont éliminées. La procédure peut recommencer à un "niveau supérieur" en appliquant bien entendu à nouveau le cycle PDCA.