



17<sup>ème</sup>  
ÉCOLE QUALITÉ  
du 9 au 11 Septembre 2019

## A4-Un jeu sérieux pour comprendre l'application de la norme ISO 9001

marie-helene.gentil@u-bordeaux.fr, IUT QLIO de Bordeaux  
stephane.tichadou@univ-smb.fr, IUT QLIO d'Annecy

# Plan de la présentation

- La genèse du jeu « QL'ISO », l'équipe
- Description et fonctionnement du jeu QL'ISO
- Intérêts du jeu QL'ISO

**Ensuite, à vous de jouer !!**

# La QLIO-Team

Aide d'étudiants et de collègues de  
la communauté QLIO

Mina ZAOUIA, QLIO Lorient  
Bruno VACOSSIN, QLIO Soissons  
Olivier GODRY, QLIO Cambrai  
Jean-Louis MICHALAK, QLIO Haguenau, Université Strasbourg  
Marie-Hélène GENTIL, QLIO Agen  
Stéphane TICHADOU, QLIO Annecy



IRCA CERTIFICATED AUDITOR  
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS



QLIO

# Un constat ....

**Normes :** Documents longs et génériques applicables à tout type d'organismes

**Norme ISO 9001 :** Mise en œuvre d'un système de management de la qualité

**Ensemble d'exigences :** Texte et vocabulaire à analyser, règle de structure et de rédaction pour couvrir un large champ d'application

**Qualité :** notion abstraite en l'absence de processus de contextualisation

Les étudiants rencontrent des difficultés à comprendre et appliquer les normes qualité dans les entreprises du « Monde Réel »

**Les normes sont difficiles à enseigner !**



# IUT département QLIO ?



- 21 départements QLIO
- Qualité, Logistique Industrielle et Organisation
- Former des techniciens supérieurs capables d'exercer des métiers liés à la maîtrise des flux, au management de la qualité et à l'amélioration continue pour tous les secteurs d'activités et toutes les tailles d'entreprises (TPE, PME ...).

## Projet de Mise en Place



## Jeu de plateau par équipe



Plateau Entreprise



Plateau Organisme de formation

**Tous les services de l'entreprise/organisme seront impliqués dans la Démarche Qualité**

# Démarrage de la partie

## Ressources disponibles :

- Un glossaire
- Un dé
- Un buzzer
- Une norme ISO 9001



## Etat des lieux de départ

- Une liste de constats par service basée sur des situations réelles

# Exemples de Constats...

- ✓ **Les prérequis des enseignements ne sont pas clairement identifiés  
(Processus Conception/Révision des formations)**
- ✓ **Besoins en logiciels ne sont pas recensés  
(Processus Informatique-Système d'informations)**
- ✓ **Feuille d'émargement partiellement complétée car liste non à jour  
(Processus Réalisation de la formation)**
- ✓ **Site web, plaquettes des formations non mises à jour  
(Processus Marketing, commercial et communication)**
- ✓ **Manque de pertinence dans la planification prévisionnelle des formations  
(Processus Organisation de la formation)**



Être le premier « organisme de formation » à être certifiée ISO 9001

- Durée adaptable du jeu : 4 à 8 heures par TP ou TD
- Groupes de 12 à 15 joueurs environ
- Difficulté adaptable selon le public et la connaissance de la norme
- Partie fractionnable



# Description de la partie

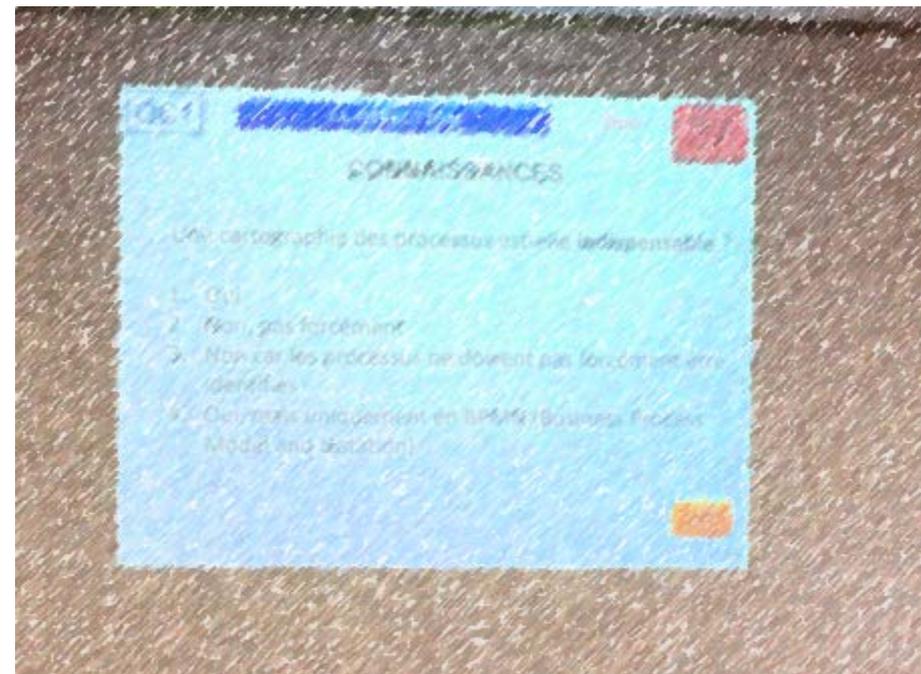
## PHASE 1 :

Questions « Connaissances » pour  
**connaître comprendre**

Questions « Actions » pour  
**appliquer**  
(constat + chapitre ISO)

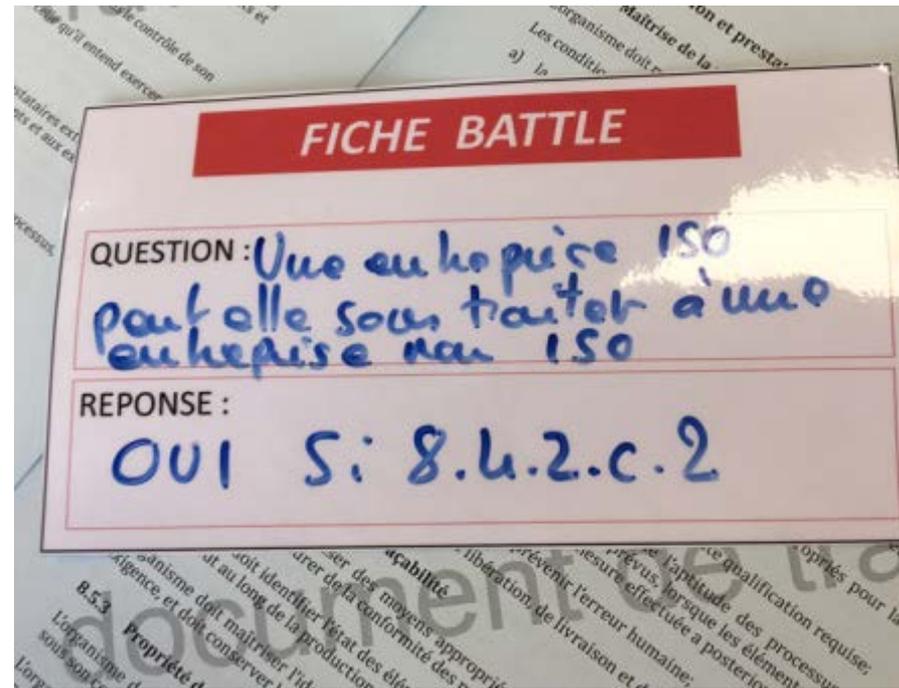
## PHASE 2 :

Audit de certification :  
7 questions (7 chapitres ISO) pour  
**maîtriser**



Pour dynamiser la partie, relancer la compétition, développer l'esprit d'équipe, apprendre à défendre ses idées...

Acteurs du jeu par la création de questions

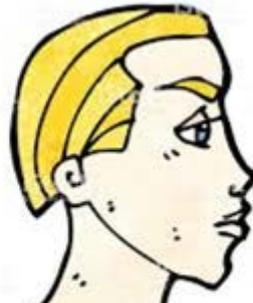


# Apports en termes de compétences professionnelles du jeu QL'ISO

**Connaître son sujet - Imprégnation du vocabulaire, automatisme vocabulaire/situations...**

**Adopter une posture appropriée (confiance en soi)**

**Savoir appliquer les exigences de la norme dans un organisme et « désacraliser » le document**



**Témoigner d'un esprit d'équipe (solidarité- implication- leadership)**

**Développer sa capacité d'analyse, sa capacité d'argumentation**

**QL'ISO**

**S'imposer – Gérer ses émotions**

## SAVOIR

- Que dit la norme ?
  - **Questions « Connaissances »**
  - Manipulation de la norme ISO 9001
  - Compréhension du texte et du vocabulaire, répétition des notions

## SAVOIR FAIRE

- Quelle action pour satisfaire une exigence dans ma structure ?
  - **Questions « Actions »**
  - Interprétation, application concrète de la norme dans les services d'un organisme de formation

## SAVOIR ETRE

- **Battles**
- Esprit d'équipe, compétition, gestion des émotions
- Travailler ensemble, écouter, s'imposer, défendre et faire progresser son organisme de formation

# Conclusion

- Jeu testé et validé par la communauté universitaire QLIO.
- Jeu testé par la société CIPE, étudiants BAC+2 au BAC+5
- Partenariat avec l'AFNOR
- Applicable aussi en entreprise de production et de service (Utilisé en IUT pour sensibiliser le personnel) : formation tout au long de la vie
- Retours positifs des étudiants testeurs : Etudiants acteurs de la formation
- Extensions prévues : système qualité pour secteur des services (EHPAD)
- Evolutions prévues : normes environnementales-Santé (SST)
- Version internationale

**Contactez-nous si vous souhaitez en savoir plus !**

**A vous de jouer !!**

