

# **CERTIF'ISO : L'épopée d'un jeu sérieux**

« l'ISO en mode Jeu avec une pincée de fun ! »

**M-H. GENTIL - B. VACOSSIN**  
**N. AMELOT-PINGET - J-L. MICHALAK - S. TICHADOU - M. ZAOUIA**

# Ce que nous allons découvrir aujourd'hui ...

- ✓ Pourquoi les normes ISO sont importantes ? Pourquoi des jeux pédagogiques ?
- ✓ Le processus de création du jeu : un travail d'équipe
- ✓ Le processus de jeu
- ✓ Les témoignages et retours des joueurs
- ✓ La valeur ajoutée de Certif'ISO
- ✓ Certif'ISO pour mieux gérer l'évolution de l'ISO 9001, norme de management de la Qualité
- ✓ Certif'ISO pour l'ISO 45001, norme de management de la Santé et de la Sécurité au Travail



# Qu'est-ce que les normes ISO et les Systèmes de Management ?

- ✓ Les **normes ISO** assurent que les produits et services sont sûrs et de qualité. Elles aident les entreprises à respecter les règles et à gagner la confiance des clients partout dans le monde.
- ✓ Les **systèmes de management** sont des cadres qui aident les organisations à standardiser, améliorer et contrôler leurs processus pour assurer une performance efficace et conforme aux normes, comme l'ISO 9001 pour la qualité.



**La démarche Qualité est perçue comme un indispensable vecteur de performance par 89% des répondants.**  
(Enquête "Baromètre de la Performance des Organisations 2024")

**Plus de 1,2 millions certificats ISO 9001 dans 189 pays**  
(ISO survey 2022)

# Une constatation :

Ces normes sont importantes. Mais ...

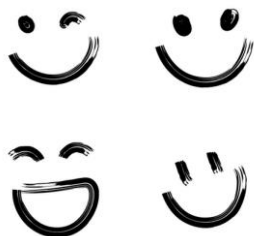
- grand nombre d'exigences et généricité des textes (texte et vocabulaire à analyser, « clés » de lecture, règle de structure et de rédaction pour couvrir un large champ d'application)
- souvent perçues comme trop théoriques/abstraites/lourdes/techniques
- perçues comme l'outil spécifique du Responsable Qualité
- mise en œuvre difficile

**Les normes ISO sont difficiles à comprendre**  
**Les normes ISO sont difficiles**  
**à enseigner !**



# Pourquoi former avec des jeux pédagogiques ?

- ✓ Gamification : Expérience Danemark – BNP Paribas – Revues et conférences académiques
- ✓ Stanislas Dehaene, professeur au Collège de France et titulaire de la chaire de psychologie cognitive expérimentale. « stimuler la curiosité et le plaisir active le circuit de la dopamine et aiguise le désir d'apprendre ». C'est pourquoi, « il y a urgence à développer le plaisir et la dimension ludique dans les apprentissages » (2020).
- ✓ « l'usage des jeux pédagogiques favorise la transmission de savoirs et de facultés cognitives longtemps tenus à distance des institutions scolaires, universitaires et de formation. Ils développent le travail en équipe, la créativité, la libre expression individuelle, l'esprit critique, l'autonomie, et la capacité d'adaptation. Autre atout important : les dispositifs ludiques améliorent l'estime de soi et la confiance en soi des apprenants en leur donnant la possibilité de commettre des erreurs. », « Pédagogie par le jeu : une priorité pour réenchanter les apprentissages », ANRT (2021).



**Apprendre les normes ISO en s'amusant...**

**Oui, c'est possible !**

# L'équipe QLIO



Jean-Louis MICHALAK, QLIO Haguenau, Université Strasbourg  
Marie-Hélène GENTIL, QLIO Agen  
Stéphane TICHADOU, QLIO Annecy  
Bruno VACOSSIN, QLIO Soissons  
Mina ZAOUIA, ENSEA Cergy



IRCA CERTIFICATED AUDITOR  
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Aide d'étudiants, de collègues de  
la communauté QLIO et support de l'ACD QLIO

✓ 21 départements QLIO

✓ Qualité, Logistique Industrielle et Organisation

✓ Former des titulaires d'un Bachelor Universitaire de Technologie (BUT) 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 ...).

Laurent Aldon, maître de conférences à l'Université de Montpellier « pour réussir une activité ludopédagogique, **il faut passer du temps sur son scénario** ». Document de travail du groupe de travail « Pédagogie par le jeu », 27 mai 2021.

## Notre défi

- ✓ Proposer un jeu pertinent et captivant (Attractivité du fond et de la forme pour se démarquer des jeux existants)
- ✓ Proposer un jeu non digital dont l'apprentissage est basé sur l'échange
- ✓ Démystifier les normes ISO par un accès simple et ludique
- ✓ Jouable suivant différents niveaux de compétences, du novice à l'expert
- ✓ Utilisable avec des étudiants, des professionnels (universités, instituts de recherche ou de formation, entreprises, ...)
- ✓ Imaginer un jeu évolutif avec les normes

# Conception de Certif'ISO (2/2)

Déroulement du projet de création (DMADV – Définir, Mesurer, Analyser, Designer et Vérifier) :

- ✓ 2017 - Brainstorming au sein de la communauté QLIO : un jeu pour aider l'ensemble de la communauté d'enseigner les normes de management et notamment l'ISO 9001. Analyse des attentes et des besoins de la communauté et constitution d'une équipe d'enseignants pour une élaboration en présentiel et en distanciel.
- ✓ A partir des attentes et des besoins de la communauté (enseignants et étudiants), création d'un scénario.
- ✓ Constitution d'une base de questions/réponses relatives (Powerpoint de l'animateur du jeu) et réalisation d'un prototype du jeu (Equipe d'enseignants et retours de projets d'étudiants de licences professionnelles et de Masters Qualité).
- ✓ Tests auprès d'étudiants et de collègues de la communauté.
- ✓ Novembre 2019 commercialisation des premiers jeux par le :



- ✓ 3 à 6 équipes d'environ 4 joueurs (3 à 6 entreprises/plateaux se lançant dans un processus de certification).
- ✓ L'animateur du jeu (formateur) dispose d'une présentation Power Point permettant de dérouler le jeu.
- ✓ Contextualisation du jeu : l'objectif du Jeu est d'être la première équipe certifiée !



## Processus de certification (qualité, S&ST)

Chaque équipe de joueurs doit mettre en place et conduire à la certification son entreprise en mettant en adéquation son SMQ avec les exigences de la norme ISO 9001

### Phase 1 :

Etat des lieux  
(Constats)

### Phase 2 :

Construction d'un système  
de management de la qualité

### Phase 3 :

Audit de  
certification

Pilotage d'un projet de certification par chaque équipe

**Jeu CERTIF'ISO**

- ✓ **La Direction de votre entreprise a missionné un Cabinet conseil pour faire un état des lieux par rapport aux exigences de la norme.**
- ✓ **Liste de constats défavorables par service**



# Déroulement du jeu (4/7) : Exemples de constats pour Services Généraux et RH

## SERVICE GÉNÉRAUX & RESSOURCES HUMAINES



|           |                                                                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C1</b> | Management du personnel à améliorer.                                                             |
| <b>C2</b> | Les compétences du personnel sont partiellement identifiées mais pas suivies.                    |
| <b>C3</b> | Formations non tracées, formation initiale non répertoriée.                                      |
| <b>C4</b> | La polyvalence n'est pas identifiée ni développée.                                               |
| <b>C5</b> | Pas d'entretien annuel.                                                                          |
| <b>C6</b> | Les évolutions des machines se font sans se soucier de la formation nécessaire des utilisateurs. |
| <b>C7</b> | Pas de plan de formation - L'efficacité des formations n'est pas mesurée.                        |
| <b>C8</b> | Pas d'enquête de satisfaction du personnel.                                                      |
| <b>C9</b> | Pas de fiches de poste.                                                                          |



# Déroulement du jeu (5/7) :

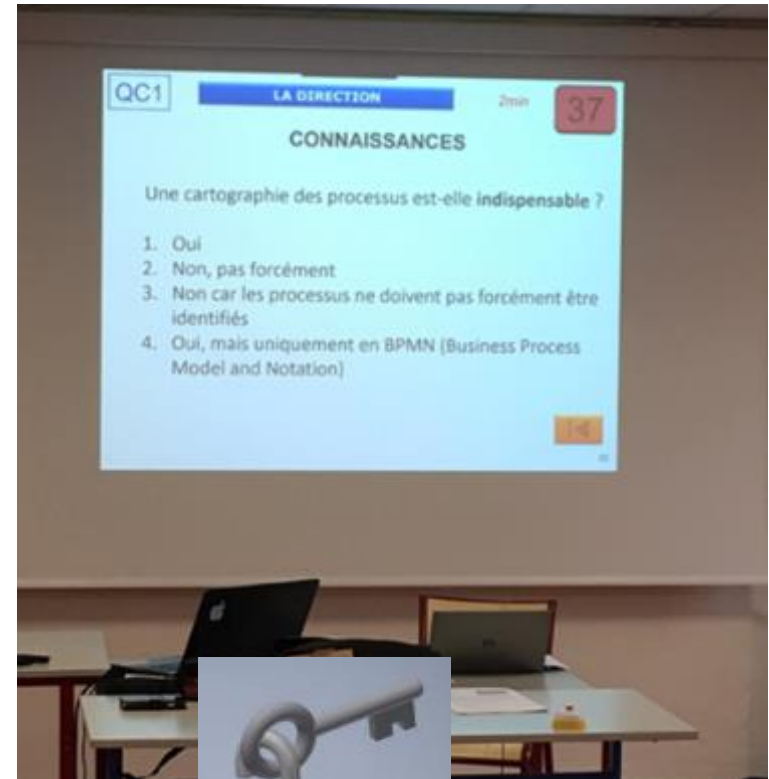
## PHASE 2

Questions « Connaissances » pour  
**connaître comprendre**

Questions « Actions » ou des « Mises en  
situation » pour **appliquer**  
(constat + chapitre ISO)

## PHASE 3

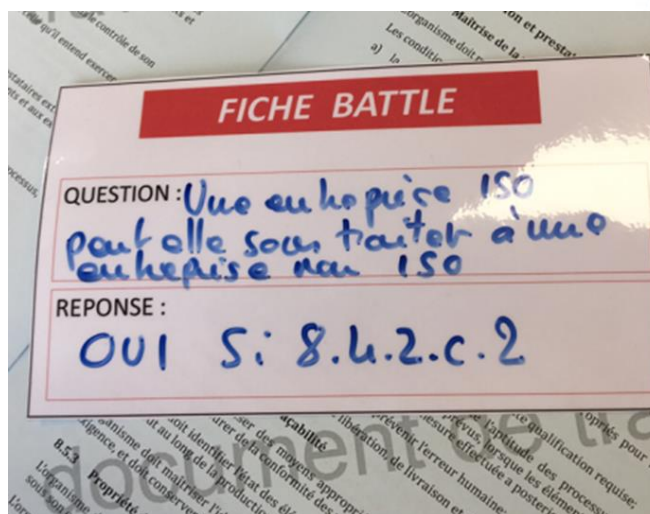
Audit de certification :  
7 questions (7 chapitres ISO) pour  
**maîtriser**



La pétulance des équipes est exaltée par l'introduction de « battles ».

- ✓ Par l'appui sur un buzzer, une équipe peut se confronter à une autre équipe en lui posant une question qu'elle a préalablement élaborée. Elle peut ainsi gagner un pion de maturité en espérant le reprendre à l'équipe concurrente.
- ✓ L'ensemble des équipes participent à ces « battles » qui peuvent aussi être déclenchées par l'animateur.

- 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



- ✓ **Audit final : Une Question pour chaque partie de la norme ISO 9001**

## Démystifier la peur des audits

### Chap 10

L'entreprise n'exploite pas systématiquement les réclamations suite aux enquêtes de satisfaction clients. Ecart ou non?

- ✓ **Evaluation individuelle**
- ✓ **Debriefing Jeu**
- ★ ✓ **Dossier de restitution**

# Ce qu'il faut pour jouer :

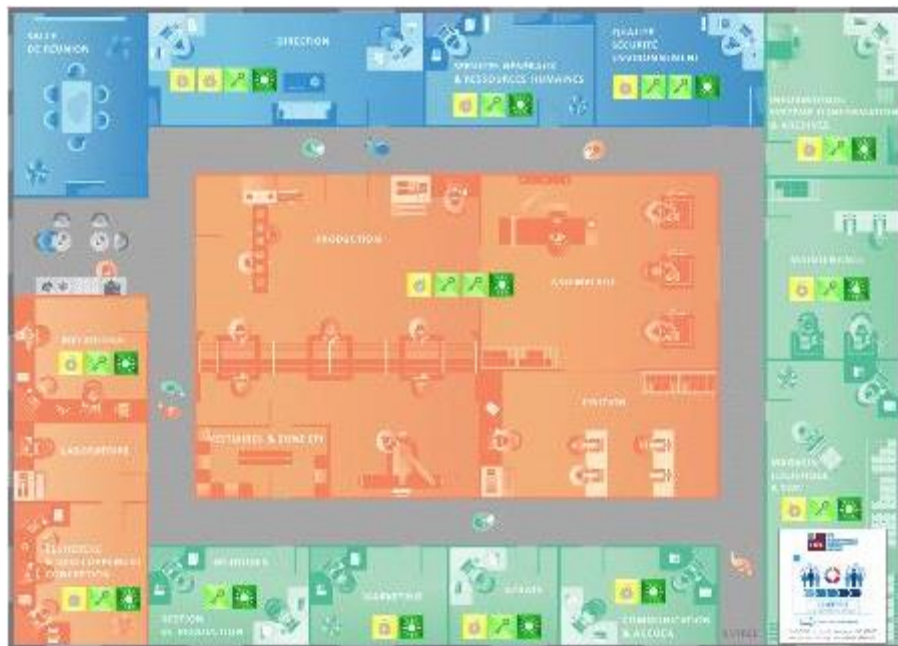
## La valise Certif'ISO :

- Plateaux de jeu (versions entreprise et organisme de formation)
- Cartes de constats
- Pions de maturité
- Dés et accessoires
- Ressources d'animation ...



# Description du jeu

## Jeu de plateau par équipe



Plateau Organisme industriel



Plateau Organisme de formation

**Tous les services de l'entreprise/organisme seront impliqués dans la démarche qualité**



Et maintenant jouons...

## Animateur

Une présentation « Power Point » contient la règle du jeu, des rappels normatifs de base et l'ensemble des questions nécessaires à l'animation d'une partie.

Et les réponses aux questions (avec Justifications) !!!!

## Joueurs

Norme ISO 9001 (Partenariat avec l'AFNOR) + Ressources supports

# Exemple Question « Action » pour service RH

QA4

## SERVICE GÉNÉRAUX & RESSOURCES HUMAINES



Terminé !



Que mettez-vous en place en cas d'écart entre les compétences nécessaires et les compétences actuelles ?

1. Déclassement pouvant aller jusqu'au licenciement.
2. Actions préventives et entretien psychologique.
3. Convocation par le biais du tableau d'affichage.
4. Plan de Formation, fiches d'instruction et modes opératoires.

# Quel constat du service RH ?

## SERVICE GÉNÉRAUX & RESSOURCES HUMAINES



|           |                                                                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C1</b> | Management du personnel à améliorer.                                                             |
| <b>C2</b> | Les compétences du personnel sont partiellement identifiées mais pas suivies.                    |
| <b>C3</b> | Formations non tracées, formation initiale non répertoriée.                                      |
| <b>C4</b> | La polyvalence n'est pas identifiée ni développée.                                               |
| <b>C5</b> | Pas d'entretien annuel.                                                                          |
| <b>C6</b> | Les évolutions des machines se font sans se soucier de la formation nécessaire des utilisateurs. |
| <b>C7</b> | Pas de plan de formation - L'efficacité des formations n'est pas mesurée.                        |
| <b>C8</b> | Pas d'enquête de satisfaction du personnel.                                                      |
| <b>C9</b> | Pas de fiches de poste.                                                                          |

# Au fil de la partie ...

## Le formateur va ...

- ✓ Mettre l'accent sur des situations concrètes/vécues
- ✓ Faire prendre conscience que tout acteur d'une organisation est impliquée dans la démarche Qualité
- ✓ Mettre à disposition des contenus supplémentaires pour approfondir (Fiches outils) – **Comment ?**

# Flexibilité et modularité de Certif'ISO

- ✓ **Durée du jeu : modulable entre 4 et 8 heures**
- ✓ **Difficulté adaptable selon le public et de la connaissance de la norme**
- ✓ **Deux versions fournies de base : Plateau Industrie et Plateau Organisme de Formation**
- ✓ **Partie fractionnable**
- ✓ **Evolutif avec les normes – Couplage avec d'autres normes Qualité (Qualiopi, Qualiprope, SP+...)**
- ✓ **Le plateau de jeu et la présentation d'animation peuvent être adapté par l'éditeur pour une personnalisation à une entreprise**
- ✓ **Chaque animateur peut adapter la présentation d'animation (Power Point)**
- ✓ **Version « distanciel » et Version en anglais en développement**
- ✓ **Possibilité d'« acheter la prestation certif'ISO » et de jouer avec un animateur expert**
- ✓ **Possibilité de mobiliser des ressources pour évaluation des apprenants**



# Importance de la collaboration et de la concurrence

- « Les démarches ISO vont nécessiter la participation de nombreux acteurs de l'entreprise et de l'organisme (tous les services) »
- ✓ Aspect collaboratif (on travaille en équipes avec des profils différents) et concurrentiel du jeu (compétition entre équipes)
- ✓ Jouer avec les autres...
- ✓ Comment l'entraide aide à mieux comprendre les normes (lecture de la norme, recherche de l'information pertinente (du chapitre pertinent), résolution d'un problème ensemble, débat et négociation, écoute de l'autre, compréhension des termes de la norme)
- ✓ Gestion du temps, estime de soi, compétence sociale



**"Seul, on va vite. Ensemble, on va plus loin... surtout avec les normes ISO !"**

## 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



# Intérêts de Certif'ISO ?

## Pour les organismes (Organismes formation et entreprises)

- ✓ Amélioration de la compréhension et de l'application des normes ISO. Désacraliser le document
- ✓ Réduction du stress lié aux audits ISO.
- ✓ Comprendre l'ISO par le jeu pédagogique
- ✓ Renforcement de la culture Qualité (divers services et niveaux hiérarchiques)

## Pour les joueurs

- ✓ Meilleure compréhension des normes et application pratique.
- ✓ Un moment convivial et enrichissant garanti ! Bon pour l'ambiance au travail !!
- ✓ Plus agréable qu'une lecture classique des normes ISO... Promis !
- ✓ Témoigner d'un esprit d'équipe (solidarité-implication- leadership)

## Enrichissement de la pédagogie

- ✓ Stimulation de l'engagement et de l'apprentissage social.
- ✓ Développement des compétences cognitives essentielles.
- ✓ Un apprentissage interactif et plaisant

# Ils l'ont testé.... Ils en parlent !

## Témoignages

« Le jeu est très bien, très complet et est apprécié par les étudiants. »

« En tant que **responsable administrative**, ça me donne envie de lancer une démarche, moi qui n'y connaissais rien en Qualité. »

« il permet d'animer de façon interactive et de travailler sur des mises en situation; de plus il dit beaucoup sur le comportement des individus. Les étudiants apprécient beaucoup le jeu, ils "jouent le jeu" facilement, et cela permet d'intégrer la notion de stratégie collective »

« Très bon jeu pour faire découvrir l'importance de la transversalité et de l'inter discipline/départements/services de l'entreprise »

« Côté ludique : apprendre en s'amusant, les étudiants se prennent au jeu, apprécient les challenges et cherchent à être les premiers certifiés. Ils aiment aussi les buzzers »

« J'ai enfin compris la norme ISO ! » **Etudiant 3<sup>ème</sup> Année IUT QLIO Agen**



# Bilan actuel ... Et après ?

Plus de 40 jeux vendus

Ecoles, Universités, en France  
et ailleurs...

<https://www.cipe.fr/jeux/certifiso-le-jeu-de-la-norme-iso-9001/>



Améliorations du jeu actuel :  
fiches outils...version en  
ligne, internationale, ...



## Perspective 1

**Certif'ISO pour mieux appréhender les évolutions de la norme ISO 9001**

**Exemple question « Amendement de l'ISO 9001 sur changements climatiques »**

**Comment l'amendement sur le changement climatique dans l'ISO 9001 influence-t-il la gestion des risques au sein des organisations ?**

- a) Il impose des sanctions pour non-conformité aux réglementations environnementales.
- b) Il oblige les entreprises à identifier et à évaluer les risques et opportunités liés au changement climatique dans le cadre de leur système de management de la qualité.
- c) Il remplace les exigences de la norme ISO 14001 par celles de l'ISO 9001 pour la gestion environnementale.



## Perspective 2 (Sortie prévue Mai-Juin 2025)

**Certif'iso 45001 pour la mise en œuvre d'un SMS&ST**

**Nouvelle collègue intégrée dans l'équipe**

**Madame Nathalie AMELOT (IUT QLIO Annecy)**

# Spécificités de Certif'ISO 45001

- ✓ **Plateaux repensés « S&ST »**
- ✓ **Règles de jeu différentes**
- ✓ **Prise en compte de différentes ressources (règlementaires INRS, ISO 45001)**
- ✓ **Questions Connaissances, Flash, Mises en situations**



- ✓ Jeu testé et validé par la communauté universitaire QLIO.
- ✓ Jeu testé par la société CIPE, étudiants BAC+3 au BAC+5
- ✓ Applicable aussi en entreprise de production et de service (utilisé en IUT pour sensibiliser le personnel) : formation tout au long de la vie

## Et pourquoi ne pas essayer Certif'ISO ?

### Pour :

- ✓ Former vos collaborateurs
- ✓ Former vos futurs auditeurs internes
- ✓ Former les pilotes de processus
- ✓ Impliquer vos collègues dans la démarche Qualité et/ou Santé et Sécurité au Travail

# Merci !!!



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

[marie-helene.gentil@u-bordeaux.fr](mailto:marie-helene.gentil@u-bordeaux.fr)

[bruno.vacossin@u-picardie.fr](mailto:bruno.vacossin@u-picardie.fr)



[info@cipe.fr](mailto:info@cipe.fr) , Nadia Gharbi – Responsable relations clients

[www.cipe.fr](http://www.cipe.fr)

