



# Un JEU INTERACTIF pour maîtriser les exigences de la norme de Management de la Qualité ISO 9001

Certif'ISO, le jeu de la Norme ISO 9001® est commercialisé en partenariat avec :

**afnor**  
GROUPE



**Auteurs** Certif'ISO, le jeu de la Norme ISO 9001® est un jeu d'entreprise développé par : **Marie-Hélène GENTIL** (Université de Bordeaux - IUT de Bordeaux – QLIO Agen) **Jean-Louis MICHALAK** (Université de Strasbourg – FSEG Strasbourg / IUT de Haguenau – QLIO) **Stéphane TICHADOU** (Université de Savoie Mont-Blanc – IUT d'Annecy – QLIO) **Bruno VACOSSIN** (Université de Picardie Jules Verne – IUT de l'Aisne – QLIO Soissons) **Mina ZAOUIA** (Université de Bretagne Sud – IUT de Lorient et Pontivy - QLIO Lorient)



## Objectifs du jeu

- Citer les chapitres de la norme ISO 9001
- Rechercher, identifier, et expliquer les exigences de la norme ISO 9001
- Décrire et expliquer les chapitres de la norme ISO 9001
- Détecter un constat, et le rapprocher d'un manquement à une exigence
- Définir les actions concrètes applicables pour satisfaire aux exigences

## Le jeu comporte 2 environnements :



## Public cible

- Formations initiales et/ou en alternance
- DUT, BTS
- Licences Professionnelles
- Masters, Ecole de Management
- Personnels d'entreprises / organismes, auditeurs internes, pilotes de processus, ...

**Concepts abordés** Structuration de la norme ISO 9001, Chapitres de la norme, Exigences de la norme, Analyse de constats, Approche processus, Actions d'amélioration, PDCA, Audit, Certification.

**Scénario** Les équipes prennent en charge une entreprise : pour maîtriser la norme et obtenir sa certification, l'équipe passe par 4 phases :

- 1) Elle affecte les **constats d'audit** aux services
- 2) Elle répond à des **questions "connaissance"**, avec la justification du (ou des) chapitre(s) concerné(s), et des exigences concernées
- 3) Puis, elle répond à des **questions "action"**, en justifiant le constat concerné
- 4) Une fois les services maîtrisés, elle est prête pour la certification, et doit alors répondre à 7 questions relatives aux **chapitres** de la norme

Chaque équipe peut également lancer des **"battles"** (questions qu'elle crée et pose aux autres équipes). Pour être gagnante, l'équipe doit être **certifiée** et obtenir les meilleures **performances**.



Pour en savoir plus :  
[www.cipe.fr](http://www.cipe.fr)  
[info@cipe.fr](mailto:info@cipe.fr)