



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**.

