



17^{ème}
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



Description du jeu

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

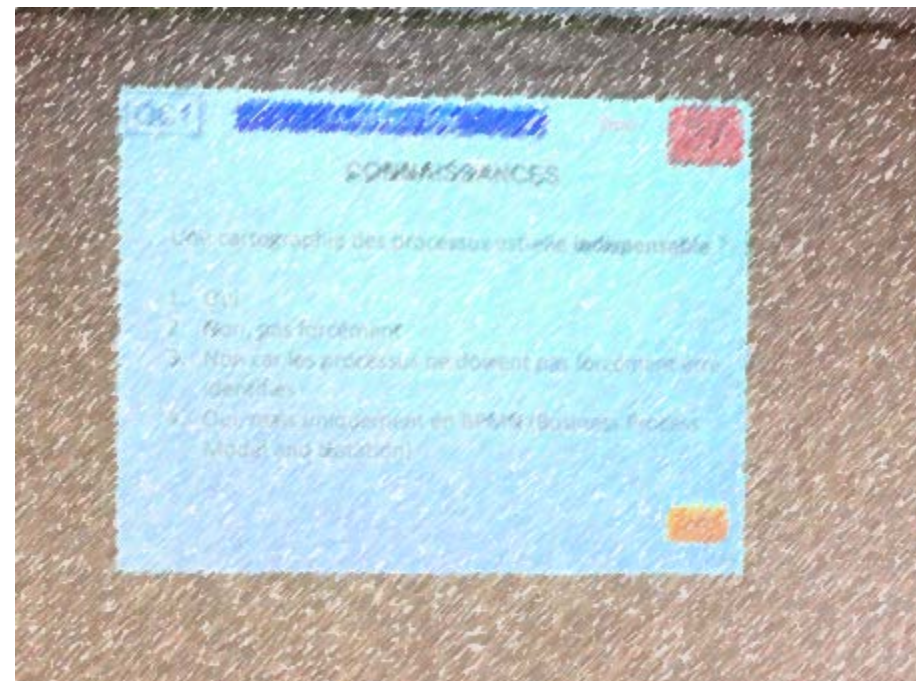
PHASE 1 :

Questions « Connaissances » pour
connaître comprendre

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

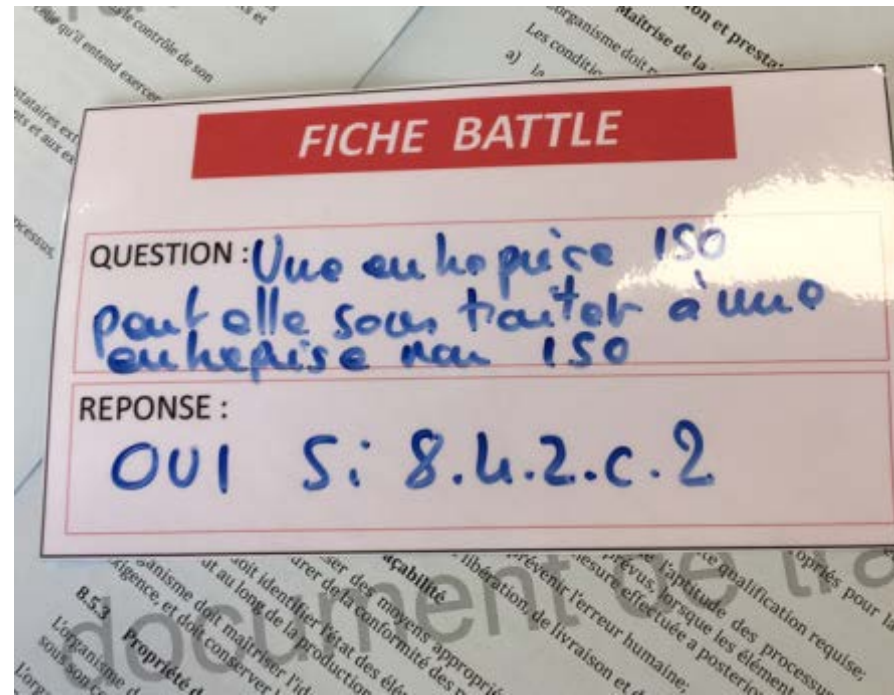
PHASE 2 :

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 !!

