

IZOGOOD® 9001

DÉCRYPTER L'ISO 9001 EN S'AMUSANT



LIVRET DU PARTICIPANT

Table des matières

1. Règles du jeu
2. Rappel des articles et paragraphes de la norme ISO 9001 v 2015
3. Glossaire

1. Règles du jeu

- Le jeu est prévu pour 2 à 4 équipes, d'une à 3 personnes pendant une ou plusieurs séances de 2 à 3 heures.
- Chaque équipe reçoit un livret du participant.
- Un animateur est indispensable pour diriger le jeu, apporter des réponses circonstanciées ou des compléments d'information sur les exigences de la norme.
- Le jeu commence par une introduction de l'animateur sur les spécificités du jeu. Ensuite l'animateur rappelle rapidement les principes et nouveautés de la norme ISO 9001 et certains bénéfices de la certification.
- Les exigences de la norme et des commentaires sont sur la page <https://www.pqb.fr/page-exigences-de-la-norme-iso-9001-2015-systeme-de-management-de-la-qualite.php>. Un quiz gratuit sur les exigences de la norme ISO 9001 est fourni au début de cette page. Cela vous permet de découvrir et de se familiariser avec les exigences de la norme.
- Un exemplaire de la norme est à la disposition des joueurs.
- Un rappel des articles et paragraphes de la norme est inclus dans le livret du participant, cf. chapitre 2.
- Chaque équipe reçoit 2 jetons "joker" (). Cela permet quand la question est (très) difficile de demander l'aide d'une autre équipe. Quand la réponse est correcte les deux équipes avancent leurs figurines du nombre de cases défini par le niveau de difficulté (1 à 3 étoiles ★) présent sur le recto de la carte.
- Il y a un seul lancer de dé pour démarrer le jeu en définissant l'ordre de passage de chaque équipe et la catégorie de la première question.
- L'animateur place les 4 figurines sur la case "départ" (.
- Chaque équipe lance le dé et mémorise le chiffre obtenu (1 à 6). Si plusieurs équipes ont le même chiffre elles relancent le dé pour se départager. Chaque équipe choisit sa figurine.
- L'ordre de passage pour chaque équipe correspond à l'ordre décroissant des chiffres obtenus (de 6 à 1). Le dé peut alors être rangé dans le sachet des figurines et dans la mallette.
- Il est préférable que les équipes se positionnent autour de la table par rapport à la séquence de passage de leur figurine sur le plateau.
- La séquence des cases (catégories des cartes) est la suivante :
 - RISQUES - menace ou opportunité - argent
 - QCM - questionnaire à choix multiples - vert
 - PRATIQUES - bonne pratique ou écart à éviter - orange
 - ETUDES DE CAS – situation, défi et solutions - bleu
- Les cartes sont organisées de 01 à 50 et celle du dessus est la 01 - les cartes suivent les articles et paragraphes de la norme. Pour les joueurs avec des notions avancées de la norme les cartes sont mélangées, ce qui augmente la difficulté du jeu mais peut le rendre plus riche avec des échanges encore plus diversifiées.
- La première équipe prend la carte du dessus de la pile RISQUES, lit à voix haute le texte du recto et du verso et répond à la question posée. Si la réponse est :

- correcte l'équipe avance sa figurine du nombre de cases défini par le niveau de difficulté (1 à 3 étoiles★) présent sur le recto de la carte ; lors du tour prochain elle prendra la carte correspondant à cette case et répondra alors à la question
- incorrecte l'équipe reste sur la case départ ; lors du tour prochain elle prendra la carte RISQUES suivante et répondra alors à la question
- La carte est gardée par l'équipe.
- Les autres équipes font comme la première équipe mais prennent une carte QCM, PRATIQUE ou ETUDE DE CAS.
- Des questions supplémentaires sont à la discrétion de l'animateur selon le niveau de connaissance des équipes et la rapidité d'avancement du jeu. Ce peut être :
 - Quel est l'article et le paragraphe de la norme en lien avec la question posée ?
 - Pouvez-vous donner un exemple de votre département en lien avec ce sujet ?
 - Quel commentaire peuvent faire les autres équipes ?
- Lorsqu'une équipe obtient successivement 3 bonnes réponses, elle avance en bonus du nombre de cases correspondant à la difficulté la plus élevée des 3 réponses.
- En concertation avec les joueurs et pour prendre en compte le temps affecté au jeu, l'animateur fixe la règle pour la fin du jeu.
- Par défaut, c'est l'équipe qui arrive en premier sur la case "Certificat" () qui a gagné.
- Les membres de cette équipe obtiennent en premier le certificat de participation (). Ils peuvent alors venir en soutien aux réponses des autres équipes avec l'accord de l'animateur.
- La fin du jeu est normalement effective lorsque toutes les équipes ont atteint la dernière case "Certificat".
- Une séance de conclusion permet à chacun de s'exprimer sur les points particuliers qui demandent des explications complémentaires.

2. Rappel des articles et paragraphes de la norme ISO 9001 v 2015

Il y a 309 exigences dans les articles 4 à 10 qui correspondent à une formulation qui comprend le verbe "doit".

1 Domaine d'application

2 Références normatives

3 Termes et définitions

4 Contexte de l'entreprise

- 4.1 L'entreprise et son contexte
- 4.2 Besoins et attentes des parties intéressées
- 4.3 Domaine d'application du SMQ
- 4.4 SMQ et processus associés

5 Leadership

- 5.1 Leadership et engagement
- 5.2 Politique
- 5.3 Rôles, responsabilités et autorités

6 Planification

- 6.1 Actions face aux risques et opportunités
- 6.2 Objectifs qualité
- 6.3 Planification des modifications

7 Support

- 7.1 Ressources
- 7.2 Compétences
- 7.3 Sensibilisation
- 7.4 Communication
- 7.5 Informations documentées

8 Réalisation

- 8.1 Planification et maîtrise opérationnelles
- 8.2 Exigences des produits et services
- 8.3 Conception et développement
- 8.4 Prestataires externes
- 8.5 Production et prestation de service
- 8.6 Libération des produits et services
- 8.7 Maîtrise des éléments de sortie

9 Évaluation des performances

- 9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- 9.2 Audit interne
- 9.3 Revue de direction

10 Amélioration

- 10.1 Généralités
- 10.2 Non-conformité et actions correctives
- 10.3 Amélioration continue

3. Glossaire

Le début de la sagesse c'est de désigner les choses par leur nom. Proverbe chinois

Certains termes spécifiques qualité :

Action corrective : action pour éliminer les causes d'une non-conformité ou tout autre événement indésirable et empêcher leur réapparition

Amélioration continue : processus continu permettant d'améliorer la performance globale de l'entreprise

Approche processus : management par les processus pour mieux satisfaire les clients, améliorer l'efficacité de tous les processus et augmenter l'efficacité globale

Audit : examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et les résultats satisfont aux dispositions préétablies et sont aptes à atteindre les objectifs

Client : celui qui reçoit un produit

Compétence : aptitudes, connaissances et expériences personnelles

Conformité : satisfaction d'une exigence spécifiée

Dérogation (après production) : autorisation écrite de livrer un produit non conforme

Direction : groupe ou personnes chargées de la gestion au plus haut niveau de l'entreprise

Efficacité : capacité de réalisation des activités planifiées avec le minimum d'efforts

Efficience : rapport financier entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

Entreprise : structure qui satisfait un besoin

Exigence : besoin ou attente implicite ou explicite

Indicateur : valeur d'un paramètre, associé à un objectif, permettant de façon objective d'en mesurer l'efficacité

Information documentée : tout support permettant le traitement d'une information

Inspection : actions de mesures, d'essais et d'examens d'un produit, service, processus ou matériel pour déterminer le respect des exigences

Management de la qualité : activités permettant de maîtriser une entreprise en matière de qualité

Non-conformité : non-satisfaction d'une exigence spécifiée

Objectif qualité : but mesurable à atteindre lié à la qualité

Partie intéressée : personne, groupe ou organisation pouvant affecter ou être affecté par une entreprise

Performance : résultats mesurables et attendus du système de management

PESTEL : Politique, Économique, Sociologique, Technologique, Écologique, Légal. Analyse permettant d'identifier l'influence des facteurs externes

Prestataire externe (fournisseur) : celui qui procure un produit

Preuve d'audit : données factuelles par rapport aux critères d'audit dont la véracité peut être démontrée

Processus : activités qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie

Produit (ou service) : tout résultat d'un processus ou d'une activité

Qualité : aptitude à satisfaire aux exigences

Revue : examen d'un dossier, d'un produit, d'un processus afin de vérifier l'atteinte des objectifs fixés

Revue de direction : examen périodique réalisé par la direction du système de management pour son amélioration continue

Risque : vraisemblance d'apparition d'une menace ou d'une opportunité

Satisfaction du client : objectif prioritaire de chaque système de management de la qualité lié à la satisfaction des exigences client

SWOT : Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats ou forces, faiblesses, opportunités, menaces. Outil pour structurer une analyse des risques

Système de management : ensemble de processus permettant d'atteindre les objectifs

Traçabilité : aptitude à mémoriser ou restituer tout ou partie d'une trace des fonctions exécutées

Vérification : examen périodique de la conformité d'un processus, d'un produit, service ou matériel

Validation : notice que l'application d'un processus, produit, service ou matériel permet d'atteindre les résultats escomptés

Remarque 1 : le mot anglais "control" a plusieurs sens. Il peut être traduit par maîtrise, autorité, commande, gestion, contrôle, surveillance, inspection. Pour éviter des malentendus notre préférence est pour maîtrise et inspection au détriment de contrôle

Remarque 2 : entre processus et procédé notre préférence est pour processus (en anglais "process")

Remarque 3 : le client peut être aussi l'usager, le bénéficiaire, le déclencheur, le donneur d'ordre, le consommateur

Remarque 4 : organisme est le terme utilisé dans l'ISO 9001 pour l'entité entre le prestataire externe (fournisseur) et le client (en anglais organization). Organisation est utilisé par l'ISO 26000, l'EFQM, l'ONU et beaucoup d'autres. Pour éviter la confusion avec organisme de certification notre préférence est pour le terme entreprise

Remarque 5 : information documentée est toute information que l'on doit tenir à jour (procédure ) ou conserver (enregistrement )

Remarque 6 : L'explication pour les formes verbales utilisées dans la norme ISO 9001 v 2015 est la suivante :

- "doit" (en anglais "shall") indique une exigence
- "il convient de" (en anglais "should") indique une recommandation
- "peut" (en anglais "may" ou "can") indique une autorisation, une possibilité ou une capacité

Remarque 7 : le cycle PDCA (en anglais Plan, Do, Check, Act) nous traduisons par Planifier, Dérouler, Comparer, Agir