

IZOGOOD® 9001

DÉCRYPTER L'ISO 9001 EN S'AMUSANT



LIVRET DU JOUEUR

Table des matières

1. Règles du jeu
2. Glossaire
3. Risques
4. QCM
5. Pratiques
6. Cas

1. Règles du jeu

Le jeu est prévu pour une personne, mais rien n'empêche de jouer en petit groupe, cela sera bien plus ludique.

Une séance de jeu dure en moyenne entre une demi-heure et 2 – 3 heures. Vous pouvez jouer autant de fois que vous souhaitez pendant votre accès de 60 jours et assimiler les connaissances liées à la norme ISO 9001.

Le but du jeu est d'arriver le plus vite à la dernière case (Arrivée).

Les exigences de la norme et des commentaires sont sur cette [page](#). Un quiz gratuit sur les exigences de la norme ISO 9001 est fourni au début de la page. Cela vous permet de découvrir, décrypter et se familiariser avec les exigences de la norme.

Avoir à portée de main un exemplaire de la norme ISO 9001 (non fourni avec le jeu) est un prérequis.

Le fond d'écran du jeu est une ville et un parcours de la voiture.

En haut à gauche vous avez une montre avec le temps écoulé. En haut à droite vous avez une aide et un bouton pour quitter le jeu.

En bas à gauche vous avez un bouton pour couper le son. En bas au milieu vous avez le total d'étoiles gagnées. En bas à droite vous avez un bouton avec un lien vers la page des exigences de la norme ISO 9001.

Au début la voiture est stationnée à la case Départ.

Le jeu commence en cliquant sur le bouton Début.

La séquence des cases (types des cartes) est la suivante :

- RISQUE - menace ou opportunité - argent
- QCM - questionnaire à choix multiples - vert
- PRATIQUE - bonne pratique ou écart à éviter - orange
- CAS – situation, défi et solutions - bleu

Chaque type de carte contient 50 cartes, la réponse de chaque carte est liée à un paragraphe de la norme ISO 9001 version 2015.

Chaque carte est montrée avec les étapes suivantes :

- étape 1. Le dos de carte avec le type de carte, le numéro (de 1 à 50) et le nombre d'étoiles (de une à trois) en bleu, blanc et rouge
- étape 2. Le type de carte, son numéro, la question (par exemple : Est-ce que l'affirmation suivante est plutôt une menace ou une opportunité ?), l'affirmation (par exemple : Le domaine d'application du SMQ décrit les activités principales de l'entreprise) et l'étoile
- étape 3. Les réponses possibles (parfois plus d'une réponse est correcte) un emoji vert (pour une bonne réponse) et un emoji rouge (pour une mauvaise réponse)
- étape 4. Le paragraphe de la norme et un commentaire pour la bonne réponse ou un commentaire pour la mauvaise réponse

La voiture démarre et arrive sur la case Risque.

Le numéro de la carte est aléatoire. En relation avec la difficulté de la question les étoiles sont une, deux ou trois.

Si vous avez deviné la bonne réponse la voiture avance autant de cases que la question contenait d'étoiles.

Si vous n'avez pas deviné la bonne réponse (ou répondu partiellement) la voiture cale sur la même case et la carte suivante sera du même type.

Si vous tombez sur une case Joker, la voiture avance de 3 cases.

Si une deuxième personne est à côté de vous et elle a imprimé le présent livret, elle peut augmenter la difficulté du jeu en posant, entre autres, ces questions :

- 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 cette question ?

Quand vous êtes arrivé pour la première fois à la case Arrivée vous pouvez télécharger votre Attestation de participation au jeu IZOGOOD ® 9001.

Les objectifs pédagogiques du jeu sont de permettre à chaque joueur :

- d'identifier si un risque est plutôt une menace ou une opportunité
- d'enrichir ses connaissances sur exigences de la norme grâce aux QCM
- de deviner si une affirmation est plutôt une bonne pratique ou un écart à éviter
- d'étudier pour chaque cas proposé la situation, le défi et de trouver la bonne solution
- de décrypter les articles et paragraphes de la norme et d'assimiler les exigences

Certaines questions comportent un soupçon d'humour. Osez la sincérité, ce n'est qu'un jeu. 😊

Un parti pris est inévitable quant aux « bonnes réponses » à retenir, en particulier pour les cartes RISQUES ou PRATIQUES.

Voici ci-dessous deux exemples :

Premier exemple : Carte RISQUE 01. L'affirmation suivante est-elle plutôt une menace ou une opportunité ? « **Le plus important est que la stratégie de l'entreprise ait été établie dans le passé** »

On pourrait répondre que c'est une menace ou une opportunité mais cela dépend de la date à laquelle la stratégie a été définie.

Si vous répondez que c'est une menace, vous avez raison car il n'est pas précisé quand la précédente stratégie a été élaborée (il y a un an, il y a 10 ans). Il y a donc une information manquante. Mais vous pourriez répondre que c'est une opportunité car vous pensez que « dans le passé » veut dire 2 à 3 ans.

Deuxième exemple : Carte PRATIQUE 02. L'affirmation suivante est-elle plutôt une bonne pratique ou un écart à éviter ? « **Pour déterminer les enjeux du contexte, l'analyse de l'environnement concurrentiel est prioritaire** »

On pourrait répondre que c'est une bonne pratique ou un écart à éviter mais cela dépend de la compréhension de ce qui est prioritaire. C'est relatif parce que chaque entreprise a un contexte particulier et une façon d'en déterminer les enjeux. Nous pensons qu'il s'agit d'un écart à éviter car la direction doit d'abord déterminer les enjeux internes et externes. Mais il est légitime de répondre que c'est une bonne pratique car il n'y a pas vraiment d'ordre de priorité pour déterminer les enjeux du contexte où toutes les parties intéressées sont à analyser.

Ainsi, les réponses et la pertinence des commentaires présentés sont relatifs, en fin de compte la vérité est parfois contestable.

Le jeu IZOGOOD a été créé et réalisé avec beaucoup d'attention. Merci d'avance de nous communiquer les éventuels points de progrès que vous avez identifiés via ce lien : <https://www.pqb.fr/contact.php>

2. Glossaire

Le début de la sagesse est la définition des termes. Socrate

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

Conformité : satisfaction d'une exigence spécifiée

Dérivation (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 (organisation) : 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'examen 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 : organisme (en anglais organization) est le terme utilisé dans l'ISO 9001 pour l'entité entre le prestataire externe (fournisseur) et le client. 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 4 : information documentée est toute information que l'on doit tenir à jour (procédure) ou conserver (enregistrement)

Remarque 5 : le cycle PDCA (en anglais Plan, Do, Check, Act) nous traduisons par Planifier, Dérouler, Comparer, Agir

3. RISQUES. Question récurrente : Est-ce que l'affirmation suivante est plutôt une menace ou une opportunité ?

RISQUE 01 Le plus important est que la stratégie de l'entreprise ait été établie dans le passé

Menace § 4.1 ★★★

Tous les trois ans en moyenne, il convient de vérifier l'adéquation de la stratégie au contexte de l'entreprise, aux attentes et besoins des parties intéressées. Menace car la date de l'élaboration de la stratégie n'est pas précisée

RISQUE 02 Le contexte de l'entreprise est un élément qui peut être pris en considération (**même si le chef a oublié de le dire**)

Menace § 4.1 ☆☆

C'est une exigence de la norme et c'est incontournable. Cela fait partie des premiers travaux à réaliser puisque la validation de la stratégie de l'entreprise en dépend

RISQUE 03 Chercher à anticiper l'évolution des attentes du client est du temps perdu (si c'est le chef qui le dit)

Menace § 4.2 ★

L'objectif de l'entreprise étant de satisfaire durablement ses clients, connaître les évolutions des attentes est un facteur clé de succès pour l'avenir

RISQUE 04 On peut essayer de respecter les exigences légales (si le chef est d'accord)

Menace § 4.2 ★

On doit respecter strictement les exigences légales

RISQUE 05 Le domaine d'application du SMQ décrit les activités principales de l'entreprise

Opportunité § 4.3 ★

Décrire le domaine d'application du SMQ, c'est délimiter les entités et les activités concernées. Les exclusions doivent être précisées

RISQUE 06 Promouvoir en interne la cartographie des processus (car le chef a dit de nous débrouiller)

Opportunité § 4.4 ★

C'est une opportunité de faire connaître à chaque personne en interne la cartographie des processus. Ceci permet à chacun de se situer dans le fonctionnement global de l'entreprise et dans les relations client fournisseur avec les autres processus

RISQUE 07 Dans une société de service, pour vérifier si la direction fait preuve de leadership, il convient d'auditer la direction

Opportunité § 5.1 ☆☆

C'est une opportunité quand le directeur donne l'exemple. Mais cela peut être une menace quand le directeur n'est pas sincère

RISQUE 08 Impliquer le personnel dans l'application de la démarche qualité au quotidien (même quand le chef n'est pas là)

Opportunité § 5.2 ★

Lorsque le personnel est impliqué au quotidien, l'efficacité du fonctionnement est renforcée et l'amélioration continue est possible

RISQUE 09 La politique qualité est déterminée indépendamment de l'orientation stratégique