

Guide Animateur ISO 9001 Flash

Apprendre l'ISO 9001 en s'amusant !

PEPP'S CLUB

07 août 2023
Patrick IRIBARNE

Guide Animateur ISO 9001 Flash

Apprendre l'ISO 9001 en s'amusant !

Finalité

Animer une session du jeu ISO 9001

Contextes d'utilisation

- Sensibiliser à l'ISO 9001
- Utiliser le jeu ISO 9001 en l'intégrant à une formation plus large

Livrables

- Apprentissage du contenu et des principes de l'ISO 9001

Conditions de réalisation

- De 1 à 16 participants
- 2 heures environ

Matériel nécessaire

- Plateau de jeu ISO 9001 plastifié au format A0
- 52 Cartes "**QUIZ**"
- 27 Cartes "**EXIGENCE**"
- 16 cartes « **EVENEMENT** »
- Cartes d'orientation (une par participant)
- 4 pions, 2 dès
- 100 pièces d'or environ (ou gemmes)
- Règles du jeu (une pour la table entière)
- Tableaux de bord (un par équipe)

⇒ Tous les composants « papier » (hors plateau) sont disponibles en téléchargement sur le site www.pepps.club

Découverte de votre jeu

Vous recevez deux colis :

- 1/ Le plateau de jeu en version bâche A0, les cartes QUIZ, les cartes EXIGENCE, les cartes EVENEMENT, un exemplaire des règles du jeu et quatre exemplaires de tableau de bord
- 2/ Deux dès, des pions, des pièces d'or ou des gemmes ("points de ressource")

Vous pouvez également télécharger par vous-même les composants suivants sur le site www.pepps.org : Les cartes QUIZ, les cartes EXIGENCE, les cartes EVENEMENT, les règles du jeu pour les participants, les tableaux de bord par équipe et le présent guide d'animation. Si vous avez un accord de reproduction avec Stratéis (exploitant du jeu), alors vous pouvez également télécharger le plateau de jeu à imprimer par vos soins.

Déroulement détaillé

1- Présentation du jeu

Vous installez le plateau de jeu, les cartes et autres composants du jeu au format "Jeu de Société" et vous composez les équipes de manière à obtenir au maximum 4 équipes de 4. Vous distribuez ensuite une carte d'orientation au format A3 à chaque participant, un tableau de bord à chaque équipe ainsi que le nombre de pièces d'or constituant le capital initial de chaque équipe (12 pièces d'or par équipe).

Expliquez ensuite les principes du jeu : Objectifs, Désignation du gagnant, Règles d'acquisition des exigences, Tableaux de bord, Cases QUIZ, Cases Evènements. Expliquez que l'objectif consiste à obtenir des niveaux de maturité croissants dans les quatre axes que sont les performances Client, Efficacité opérationnelle, Personnel et Amélioration continue. Ces niveaux de maturité se concrétisent pour les équipes par leurs tableaux de bord. Chaque fois qu'une équipe fait l'acquisition d'une exigence, alors elle coche l'exigence sur son tableau de bord. Dès lors qu'une équipe obtient le nombre total d'exigences sur une ligne de son tableau de bord, elle obtient une étoile de maturité supplémentaire. Insistez sur le fait que les exigences orientées "Amélioration" ont une portée transverse sur les 3 axes de performances et qu'elles seront cruciales pour les participants afin d'obtenir des ressources supplémentaires (pièces d'or attribuées à chaque passage de la case Départ) et d'affronter les événements pouvant survenir dans leur parcours. Expliquez aussi que l'objectif n'est pas de thésauriser ses pièces d'or : seuls comptent les points de maturité, et les pièces d'or ne seront pas comptabilisées en fin de partie.

Expliquez également les grands chapitres d'exigences de la norme en vous appuyant sur les cartes d'orientation que vous avez remises à chaque participant. Ne rentrez pas dans les détails de chaque exigence mais adoptez une "vision hélicoptère" des grands chapitres et de la logique PDCA (Plan, Do, Check, Act)

Expliquez enfin le mode opératoire concret du jeu. Notamment qu'à chaque acquisition d'exigence l'équipe acquéreur doit alimenter son tableau de bord. Là aussi ne rentrez pas dans les détails (événements, case départ, ...). Les participants découvriront ces éléments de contenu au fil de l'eau pendant le jeu.

2- Lancement du jeu

Décidez quelle équipe débute le jeu. Pour ce faire, demandez à chaque équipe de lancer un dé. Le plus grand chiffre obtenu désigne l'équipe qui démarre, ensuite vous procédez dans le sens des aiguilles d'une montre.

Animation du jeu

Tout au long du jeu, ne perdez pas de vue les objectifs d'apprentissage sur l'ISO 9001 : Il ne s'agit pas d'un jeu de hasard, soyez pédagogue !

Case Exigence

- Lorsqu'une équipe tombe sur une **case Exigence** qui n'a pas encore été attribuée, alors il faut répondre à la carte Exigence associée. Veillez à ne pas trop ralentir le rythme du jeu. Vous pouvez utiliser un chronomètre pour imposer un délai maximum de réflexion. Il est important également que toutes les équipes cherchent la bonne réponse et pas seulement celle qui tombe sur la case. Collectez les réponses en démarrant par l'équipe qui est tombée sur la case, puis dans le sens des aiguilles d'une montre. La première équipe qui trouve la bonne

réponse gagne l'exigence contre un louis d'or qu'elle donne à la banque. Si l'équipe gagnante détient déjà l'exigence, alors elle gagne une pièce d'or qui lui est donnée par la banque.

- Lorsqu'une équipe tombe sur une case Exigence déjà détenue par une autre équipe, alors elle peut l'acquérir en donnant une pièce d'or à l'équipe ayant acquis cette exigence en dernier. Encore faut-il que cette équipe soit capable de citer une bonne pratique qu'elle détient dans ce domaine (benchmark). C'est l'animateur qui décide, par consensus avec l'équipe acheteuse, si la bonne pratique « vaut le coup » et si elle mérite donc d'être achetée. Si elle « vaut le coup », alors l'équipe ayant acquis l'exigence en dernier gagne une pièce d'or. Sinon, elle ne gagne rien.
- Lorsqu'une équipe tombe sur une case Exigence qu'elle détient déjà, alors elle peut acquérir toute autre nouvelle exigence de son choix. Le mode d'acquisition est alors identique au mode « normal ».

Case QUIZ

- Lorsqu'une équipe tombe sur une **case QUIZ**, alors une carte QUIZ est tirée. Toutes les équipes sont challengées pour trouver la bonne réponse. Vous collectez les réponses en démarrant par l'équipe qui est tombée sur la case, puis dans le sens des aiguilles d'une montre. La première équipe gagnante peut acquérir l'exigence de son choix moyennant le paiement d'une pièce d'or à la banque.

Case EVENEMENT

- Lorsqu'une équipe tombe sur une **case EVENEMENT** (grève, etc.), alors une carte EVENEMENT est tirée, qui est lue à haute voix par le participant concerné. Les actions sont prises en fonction des consignes indiquées sur la carte.
- Les équipes ayant atteint un niveau 2 Etoiles sur l'axe Amélioration continue ont un joker sur les évènements : Elles sont systématiquement gagnantes.

Case DEPART

- Lorsqu'une équipe passe par la **case DEPART**, alors vous lui attribuez trois pièces d'or si elle détient la première étoile dans l'axe « Amélioration ». Sinon, l'équipe n'obtient rien.

Tableau de bord

- Dès qu'une équipe acquiert une exigence, elle doit noter son achat sur son tableau de bord en entourant manuellement le numéro de cette exigence. Une exigence peut être affectée à l'axe Client, à l'axe Personnel, à l'axe Opérations ou bien à l'axe Amélioration continue en fonction de son contenu. Une même exigence peut contribuer à plusieurs axes.
- Seules les axes Clients, Personnel et Opérations rapportent des points de maturité, à raison de 20 points de maturité par étoile obtenue. En tant qu'animateur, vous expliquez que chacun de ces axes correspond en effet à une dimension de la performance d'une organisation : Performance Clients, Performance Personnel ou Efficacité opérationnelle.
- L'axe Amélioration continue ne constitue pas une performance en tant que telle, mais renforce la capacité de l'organisation à acquérir des exigences (3 pièces tour à chaque tour de piste), et à affronter les évènements (joker sur évènements)
- Vous obtenez un niveau d'étoile dès lors que vous avez acquis toutes les exigences appartenant à ce niveau.
- Vous pouvez acquérir les exigences d'un niveau d'étoile supérieur sans avoir déjà obtenu l'intégralité des niveaux inférieurs.
- L'obtention d'un niveau d'étoile est conditionnée par l'obtention préalable des niveaux d'étoiles inférieurs (Il est par exemple nécessaire de détenir le niveau « 1 étoile » avant d'obtenir le niveau « 2 étoiles »)

Faillite

- Si une équipe n'a plus de pièces d'or pour payer la banque, alors elle est déclarée en **BANQUEROUTE**. La banque lui octroie un prêt de douze pièces d'or, mais l'équipe doit impérativement rembourser ce prêt en fin de

partie. Si elle ne peut pas rembourser la banque en fin de partie, alors elle ne peut pas monter sur le podium car elle est mise en liquidation.

3- Fin du jeu

Le signal de fin est atteint dès lors que vous estimez avoir fait le tour des exigences et que tous vos messages pédagogiques sont passés, usuellement deux heures après le début du jeu. Chaque participant comptabilise ses points de maturité à partir de son tableau de bord. Les pièces d'or ne sont pas comptabilisées, compte tenu qu'il ne s'agit que de trésorerie à court terme. L'équipe gagnante est celle qui cumule le plus de points de maturité.

4- Bilan

Il est important de dresser un bilan rapide en fin de jeu sur les apprentissages de l'ISO 9001 effectués durant le jeu et de répondre aux questions éventuelles des participants.

Les principaux éléments d'apprentissage visés par le jeu sont les suivants :

- Architecture de la norme, articulation entre les chapitres et logique "PDCA" "Plan, Do, Check, Act"
- Chaque exigence s'illustre par des bonnes pratiques qui peuvent constituer autant de pistes de progrès
- Les exigences sont des leviers de performances orientés dans 3 domaines : "Client", "Personnel", "Efficacité opérationnelle". Les exigences d'amélioration continue ont un effet transverse.
- Le succès d'une organisation est conditionné par l'équilibre réalisé entre les performances Client (illustrées par la satisfaction Client), les performances Personnel (illustrées par la satisfaction Personnel) et les performances "Opérations" (illustré par la satisfaction "Actionnaire")

Vous pouvez compléter par tout élément d'apprentissage supplémentaire que vous souhaitez transmettre ou alimenter.

Conditions de succès

- Composez les équipes de joueurs de manière équilibrée, en termes d'effectifs des groupes et de répartition des niveaux de connaissances de l'ISO 9001
- Conservez un rythme d'animation soutenu tout en préservant des temps de réflexion raisonnables pour répondre aux questions posées par les cartes et choisir les exigences à acquérir

Ecueils à éviter

- Laisser parler les plus "sachants" au détriment de ceux qui connaissent moins l'ISO 9001
- Focaliser uniquement sur l'objectif de gagner le jeu sans effectuer la pédagogie nécessaire sur l'ISO 9001
- Passer trop de temps à se repérer dans la norme ISO 9001 pour expliquer les réponses : Les questions sont d'intérêt général et ne sont pas destinées à discuter du contenu de la norme dans le détail ! Restez focalisé(e) sur la finalité de chaque exigence et non pas sur son détail sémantique.

Trucs et Astuces

- Soyez organisé(e) ! Vous êtes à la fois le banquier des pièces d'or et le gestionnaire des cartes. Vous devez donc avoir disposé tous les composants sur la table de jeu de manière opérationnelle.
- Faites participer ! Faites lire à haute voix l'énoncé de chaque carte par celui ou celle qui est tombé(e) sur la case, puis reprenez la carte vous-même et répétez en l'énoncé de manière à laisser à tous le temps de réflexion nécessaire. Faites lancer les dés et avancer les pions par les participants eux-mêmes. Assurez-vous qu'ils cochent bien leurs acquisitions sur leurs tableaux de bord.

- Gardez le rythme ! Les temps de réflexion ne doivent être ni trop longs, ni trop courts. Équilibrez les temps nécessaires entre Réflexions (recherche des réponses) et Actions (lancés de dés, avancées des pions, etc.)
- Soyez pédagogue ! Présentez les pièces d'or comme les ressources nécessaires à l'acquisition des bonnes pratiques que représente chaque exigence. Présentez les thèmes Client, Personnel et Opérations comme des domaines de performances résultant des exigences (liens de causalité entre bonnes pratiques et résultats). Présentez chaque exigence comme levier de performance. Par exemple, l'exigence 7.2 sur les compétences entraîne une meilleure performance pour les collaborateurs. De même, les exigences à dimension "Amélioration" ont un caractère transverse et permettent des progrès dans tous les domaines de performances.
- Soyez diplomate ! Il est possible que certains participants remettent en question le choix de performance pour une exigence, ou bien une réponse à une carte, etc. Dans tous les cas ne rentrez pas en conflit et présentez ces choix comme des hypothèses de travail destinées à permettre les échanges sans l'ambition de constituer la "vraie vérité".

ANNEXE 1 : CORRIGE DES CARTES QUIZ

Quiz 1	5.2	Quiz14	9.3	Quiz27	7.2	Quiz40	6.2
Quiz 2	9.1	Quiz15	9.1	Quiz28	8.2	Quiz41	5.1
Quiz 3	9.1	Quiz16	7.1	Quiz29	4.3	Quiz42	5.3
Quiz 4	8.4	Quiz17	4.1	Quiz30	7.3	Quiz43	9.2
Quiz 5	8.6	Quiz18	7.5	Quiz31	10.1	Quiz44	9.1
Quiz 6	8.3	Quiz19	6.1	Quiz32	4.2	Quiz45	4.2
Quiz 7	4.4	Quiz20	9.1	Quiz33	8.1	Quiz46	7.1
Quiz8	10.2	Quiz21	6.2	Quiz34	4.1	Quiz47	7.3
Quiz9	8.2	Quiz22	6.3	Quiz35	9.1	Quiz48	7.4
Quiz10	8.2	Quiz23	4.2	Quiz36	7.5	Quiz49	7.4
Quiz11	4.4	Quiz24	8.5	Quiz37	8.5	Quiz50	10.1
Quiz12	4.4	Quiz25	7.3	Quiz38	8.4	Quiz51	8.2
Quiz13	7.4	Quiz26	8.3	Quiz39	7.1	Quiz52	7.1

ANNEXE 2 : CORRIGE DES CARTES EXIGENCE

Exigence	Intrus
4.1	1
4.2	3
4.3	4
4.4	4
5.1	4
5.2	3
5.3	4
6.1	2
6.2	3
6.3	4
7.1	3
7.2	4
7.3	1
7.4	1
7.5	2
8.1	4
8.2	4
8.3	2
8.4	1
8.5	4
8.6	4
8.7	4
9.1	4
9.2	2
9.3	3
10.2	2
10.3	4