

UE : **S1UE3** Référentiels du QSE Cours : **Spécificités de la norme ISO 9001**

Diplôme principal : MASTER MANAGEMENT SECTORIEL

Parcours **Manager QSE** (en partenariat avec l'ESQESE et l'ISARA)

Autre.s diplôme.s : NA

Semestre 1

Volume horaire :

CM : 4 h

TD : 6 h

6 Crédits ECTS

Enseignant.e responsable : NA

Intervenant.e.s pour ce cours : Xavier JEAN-ETIENNE

Langue.s d'enseignement : français

RESUME DU COURS

La norme ISO 9001 est la principale norme Qualité. Le cours permet de détailler ses exigences et de comprendre comment mettre en place un Système de Management Qualité basé sur ce référentiel.

Ce cours ne traite pas des sujets suivants, qui seront vus dans un autre cours :

- Notions de culture Qualité dans l'entreprise
- Structure HLS des normes ISO
- Outils d'évaluation des risques qualité
- Techniques d'audit

Estimation du temps de travail personnel (en dehors des cours) : 10 heures

DIMENSION DE RESPONSABILITE SOCIALE DE CE COURS (LE CAS ECHEANT)

Les normes ISO contribuent à structurer les démarches d'amélioration continue dans les entreprises, notamment dans les domaines QSE, ce qui contribue à la démarche RSE d'une entreprise.

CONNAISSANCES ET COMPETENCES-CIBLES DE CE COURS

Comment remplir cette partie sur les compétences-cibles ?

Il s'agit de définir les objectifs pédagogiques qui indiquent ce que l'étudiant va apprendre et être capable d'accomplir à la fin de l'enseignement. Un objectif pédagogique est mesurable, il décrit un comportement spécifique qui mènera à l'objectif. Il doit être rédigé avec un verbe d'action qui complète la phrase "L'étudiant doit être capable de ...".

Le verbe choisi doit permettre de comprendre le niveau pédagogique attendu, parmi la progression suivante : connaissance, compréhension, application, analyse, évaluation, synthèse & création.

Exemple d'objectifs pédagogiques correctement formulés : "Analyser le référentiel ISO 9001 pour en extraire des questions d'audit" ; "Proposer et argumenter les avantages stratégiques de mise en place d'une démarche RSE devant la direction".

A l'issue du cours l'étudiant doit être capable de :

- Utiliser à bon escient le vocabulaire de la norme tout en sachant le transposer pour d'autres interlocuteurs non spécialistes
- Connaître les exigences relatives aux différents points de la norme
- Utiliser la norme ISO 9001 pour diagnostiquer une entreprise au regard de ce référentiel
- Utiliser la norme ISO 9001 pour analyser les avantages et inconvénients de l'entreprise à se faire certifier par ce référentiel
- Préconiser les principales étapes de mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité sous ce référentiel
- Piloter un SMQ sous ce référentiel

MODALITES D'EVALUATION

Note individuelle	Autre(s) notation(s)
Mode d'évaluation : Ecrit	Interrogation écrite : Non
Durée : 1h	En groupe : Oui
Nature de l'épreuve : Examen écrit en commun regroupant des questions des cours Structure HLS, Spécificités de la norme ISO 9001, Spécificités de la norme ISO 14001	Notation pendant les enseignements : Non Durée : *** Nature des Travaux : Rendu écrit de groupe portant sur une étude de cas utilisant des connaissances/compétences des trois cours Structure HLS, Spécificités de la norme ISO 9001, Spécificités de la norme ISO 14001
Pondération : ***	

MODALITES PEDAGOGIQUES

MODALITES PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et pratiques
Exercices ludiques et exemples pratiques durant le cours magistral
Mise en situation avec un cas pratique lors du TD

NATURE DES SUPPORTS

Support de présentation type « powerpoint »
Sujet et corrigé type du cas pratique

INNOVATIONS PEDAGOGIQUES ET UTILISATION DE TECHNOLOGIES

Réalisation de sondages, de nuages de mots collaboratifs (brainstormings interactifs)

PRE-REQUIS EN TERMES DE CONNAISSANCES ET COMPETENCES

PRE-REQUIS

Compréhension des principes et des objectifs des démarches QSE en entreprise
Compétences en matière de culture Qualité en entreprise
Compréhension de la notion de référentiel et de norme
Compréhension de la structure HLS des normes ISO

LECTURE(S) CONSEILLEE(S) EN AMONT DU COURS

ISO 9001 : 2015 – Systèmes de management de la qualité – Exigences, ISO

RESSOURCE(S) A DISPOSITION EN AMONT DU COURS

PLAN DE COURS

Merci de fournir un plan suffisamment étoffé, avec au moins 10 lignes et 2 niveaux de titres.

PARTIE 1 : COURS MAGISTRAL (4H) – Répondre aux exigences de l'ISO 9001

- A. Plan – Planifier
 - Chapitre 4 : Contexte de l'organisme
 - Chapitre 5 : Leadership
 - Chapitre 6 : Planification
 - Chapitre 7 : Support
- B. Do – Réaliser
 - Chapitre 8 : Réalisation des activités opérationnelles
- C. Check – Vérifier
 - Chapitre 9 : Évaluation des performances
- D. Act – Réagir
 - Chapitre 10 : Amélioration

PARTIE 2 : TRAVAUX DIRIGÉS (6H en demi-groupes) - Mettre en place un Système de management de la qualité

1. Etapes de mise en œuvre d'un système de management de la qualité
2. Mise en conformité de l'entreprise vis-à-vis du référentiel ISO 9001

BIBLIOGRAPHIE DE BASE

Merci de fournir une bibliographie suffisamment conséquente, donc au moins 5 titres.

OUVRAGES ET PUBLICATIONS DE REFERENCE :

1. www.cobaz.org (accès de tous les étudiants et enseignants via les ressources numériques de la Bibliothèque Universitaire)
2. Norme NF EN ISO 9001 version 2015 (consultable sur Cobaz)
3. *La boîte à outils de la qualité*, F. Gillet-Goinard & B. Seno, Dunod, 4^{ème} édition février 2020
4. *Au cœur de l'ISO 9001 : 2015*, M. Bazinet, D. Nissan, J-M. Reilhac, Afnor Editions, édition 2015

OUVRAGES ET PUBLICATIONS COMPLEMENTAIRES :

1. *ISO 9000 : 2015 – Systèmes de management de la qualité – Principes et vocabulaire*, ISO
2. *Etablir mes documents ISO 9001 version 2015*, F. Paris & J-M. Gandy, Afnor Editions, août 2019

OUVRAGES OU ARTICLES DE RECHERCHE EMBLEMATIQUES SUR LE SUJET DU COURS :

1. ***

OUVRAGES ET PUBLICATIONS DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE L'IAELYON SUR LE SUJET DU COURS :

1. ***

