LAREG

Research Cen

Graduate School o

CONTRIBUTION DU PROCESSUS À L' EFFICACITÉ D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ DE TYPE ISO9001. RECHERCHE-ACTION DANS LES CENTRES DE PRODUCTION INFORMATIQUE DE SERVICE DE L' ASSURANCE MALADIE

Thèse en sciences de gestion présentée et soutenue publiquement par Monsieur Jean-Yves Saulou, sous la direction du Pr. Philippe Hermel.

vendredi 26 avril 2013 à 15h

Résumé :

Les démarches qualité de type ISO 9001 v 2008 posent le problème de la mesure de leur efficacité. Parmi les variables pouvant contribuer à l'efficacité de la démarche qualité, le processus constitue l'un des leviers d'action à la disposition du manager. Il est mené une recherche-action qualitative et constructiviste dans le terrain des centres informatiques de l'Assurance Maladie. Trente huit entretiens semi-directifs sont réalisés auprès de directeurs, responsables qualité et pilotes de processus. Trois types d'organismes, tous ISO9001, sont concernés : les centres informatiques, cinq de leurs clients et deux de leurs fournisseurs. En s'appuyant sur la Théorie des Conventions et en particulier sur les conventions d'effort et d'évaluation (M.Boltanski & L Thévenot, 1987, 1991), la recherche met en évidence les modélisations entreprises pour réduire la complexité de l'entité à maîtriser, l'implication des acteurs dans la vie du processus et les enjeux de pouvoirs dans les transferts de connaissances engendrés par la formalisation des procédures. Il est mis en avant le rôle de pilote du processus pour impliquer les « sachants », accompagner le changement et maîtriser l'efficacité de son processus, base de l' efficacité du système de management de la qualité.

Composition du jury :

- Philippe Hermel, Professeur des Universités en sciences de gestion, ISM-UVSQ *(Directeur de recherche)*
- Dominique Phanuel, MCF HDR en sciences de gestion, IAE-Université d'Orléans *(Rapporteur)*
- Slimane Haddadj, MCF en sciences de gestion, IAE- Université de Lille 1 *(Rapporteur)*
- Jean Marie Seca, Professeur de sociologie, Université de Nancy *(Examinateur)*
- Christophe Assens, MCF HDR en sciences de gestion, ISM-UVSQ *(Invité)*
- Aziz Belkhir, Directeur, CNAMTS *(Invité)*

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Télécharger l'avis de soutenance - 994 Ko, PDF" class="lien_interne">> Télécharger l'avis de soutenance