

*Management de la qualité, rapport à la norme ISO
9000 et représentation sociale du changement
organisationnel*

**Quality management, relationship with ISO 9000
and social representation of organizational
change**

Y. Aïssani
O. Bordes

*LERASS EA 827 Université Paul Sabatier, 115 B, route de Narbonne, BP 67701.
31077 Toulouse cedex 4.
Adresse électronique : youcef.aissani@iut-tlse3.fr*

Résumé

A ce jour, peu de recherches ont étudié les effets du rapport des acteurs organisationnels aux normes ISO 9000 sur la représentation sociale du changement des organisations. Cette étude a pour objectif de montrer que les éléments fonctionnels et normatifs de la représentation varient en fonction de la position des acteurs vis-à-vis des normes ISO. L'enquête a été conduite dans des entreprises qui ont adopté la démarche qualité. Nous avons eu recours à des entretiens approfondis menés auprès de responsables qualité, d'opérateurs et d'auditeurs afin de dégager le contenu de leurs représentations du changement. Les discours recueillis ont été traités par une analyse des données textuelles assistée par ordinateur.

Abstract

To date, little research has examined the effects of the organizational actors' relationship with ISO 9000 standards on the social representation of organizational change. The purpose of this study is to show that the functional and normative elements of the representation vary with the actors' positions on ISO 9000 standards. We surveyed companies that have adopted TQM and conducted depth interviews with supervisors, operators and external auditors to learn about their representations of the organizational change. The data collected from the survey were analysed using a computer-aided text analysis.

Mots clés : changement organisationnel, représentation sociale, management de la qualité, normes ISO 9000.

Key words : organizational change, social representation, quality management, ISO 9000 standards.