

Etude des effets de la démarche qualité sur l'organisation d'un service : Le cas du Service formation Continue de l'université Rennes 2**Résumé :**

Le thème de cette étude est l'analyse des effets de la mise en place d'une démarche de qualité au sein du Service Formation Continue de l'université Rennes 2. L'objet de la recherche concerne les modifications des relations entre les acteurs du Service de Formation Continue et de son environnement mais également les apprentissages produits dans le cadre de la démarche.

Pour analyser ces phénomènes j'ai mobilisé les concepts d'apprentissage organisationnel et de régulation sociale. La démarche de recherche déployée est hypothético déductive et se nourrit de données notamment récoltées par la méthode de l'entretien semi-directif.

J'ai ainsi pu observer les nouveaux jeux de régulation de cette organisation, basée notamment sur des mécanismes de régulation conjointe. La mise en place de la démarche qualité a également été l'objet d'un apprentissage en double boucle pour le Service Formation continue. Cette démarche trouve toutefois ses limites dans l'approche actuellement déployée par les acteurs de la qualité du service. Suite à cette analyse, des préconisations à destination de la Direction et des acteurs de la qualité du service ont été formalisées. Elles ont pour but de favoriser des mécanismes de régulation facilitant l'apprentissage organisationnel.

Mots clés :

Démarche qualité, management de la qualité, qualité, apprentissage organisationnel, régulation sociale, théorie de la régulation sociale, service de formation continue universitaire.

Abstract:

The subject of this study is the analysis of the effects of the implementation of a quality approach within the Continuing Education Service of the Rennes 2 University. The aim of the research concerning the changes in relations between the actors the Service de Formation Continuer and its environment, and the learning acquired within the framework of the approach.

To analyze these phenomena I mobilized the concepts of organizational learning and social regulation. The research approach deployed is hypothetical and deductive, and is based on data collected, in particular, by the semi-directive interview method.

I was able to observe the new regulatory games of this organization, based in particular on the mechanisms of joint regulation. The implementation of the quality approach was also the subject of a double-loop apprenticeship for the Continuing Education Service. This approach is now being developed for the use of quality of service. Following this analysis, recommendations to the destination management and the actors of the quality of service in the summer formalized. They are intended to promote regulatory mechanisms that facilitate organizational learning.

Keywords:

Quality management, quality management, quality, organizational learning, social regulation, social regulation theory, university continuing education service.