
**PRATIQUES D'APPROPRIATION ET DYNAMIQUE DES CONNAISSANCES
DE LA NORME ISO 900 : OUTIL DE CONFORMATION ET
CREUSET D'INNOVATION**

Thèse de **Hiam SERHAN-MURRAY**

Analysée par **Roland PEREZ**¹¹

Directrice de thèse

Mme Gwenola YANNOU-LE BRIS (AgroParisTech), SESG UFR MIDEAL, France.

Co-encadrement

Mme Selma TOZANLI CIHEAM - IAMM, France.

Mme Doudja SAÏDI-KABECHE AgroParisTech, EGE, France.

Cette thèse de doctorat a été soutenue le 19 octobre 2017 à AgroParisTech, dans la spécialité « sciences de gestion » (section 06 du CNU). Elle a été dirigée par G. Yannou-Le Bris (AgroParisTech). La soutenance avait été autorisée sur la base d'avis favorables des Pr S. Mignon (U. Montpellier) et E. Oiry (UQAM - Canada). Le Jury, présidé par le Pr. S. Damart (U. Paris Dauphine) a proposé à la lauréate de valoriser sa thèse.

Le sujet de la thèse porte sur « *Pratiques d'appropriation et dynamique des connaissances de la norme ISO 900 : outil de conformation et creuset d'innovation* ». Cet intitulé exprime, dans le langage de spécialité du champ disciplinaire concerné un positionnement de recherche bien identifié. Pour aller à l'essentiel, l'auteure cherche à « comprendre le contexte qui a mené à la construction de la norme ISO 9001, comme un outil systémique de management de la qualité ».

Au plan académique, ce travail nous est apparu de très bonne facture et est exposé de manière classique : après une introduction (15 p) présentant le cadre de la thèse, une première partie (108 p) est consacrée à l'étude générale, *via* l'analyse de la littérature et une discussion autour de la norme ISO 9001, puis une seconde partie (186 p) est dévolue à l'étude empirique (méthodologie et résultats), avant une conclusion récapitulative (24 p).

Le sujet traité, celui des normes régissant les organisations productives, *via* la norme ISO 9001, est pertinent, tout particulièrement pour les entreprises du secteur agro-alimentaire pour lequel l'auteure a analysé la genèse de la norme : « la gestion de la qualité s'est développée pour discipliner la concurrence et protéger la santé publique ». Il y a, dans ce domaine, un chantier de réflexion toujours ouvert comme une actualité récente l'a rappelé...

¹ Membre titulaire de la section 10 de l'Académie d'agriculture de France Économie et Politique.

La discussion menée autour du thème de l'ISO 9001 à travers la littérature qui lui a été consacrée et par les réflexions propres à l'auteure amène cette dernière à développer son projet de recherche et à le décliner en une dizaine de propositions.

L'étude empirique constitue le principal intérêt de cette thèse pour ce qui concerne son apport au domaine agro-alimentaire. L'auteure s'y est attelée, en adoptant une approche par entretiens et études de cas longitudinales menées dans de grandes firmes françaises (Danone, Bel, Bongrain, ...) et dans plusieurs PME. L'auteure a montré que « la construction de la norme a émergé des besoins des clients et des producteurs, pour permettre à l'entreprise de montrer qu'elle assure l'amélioration de ses processus selon les exigences de ses clients et autres parties prenantes ».

Par ses différents aspects (conceptuels, méthodologiques, empiriques, praxéologiques) cette thèse constitue un apport de qualité qui honore son auteure et l'institution concernée et, surtout, qui sera utile aux entreprises du secteur de référence.