

RÉSUMÉ

Résumé

Les démarches qualité entre dans le cadre des changements stratégiques initiés exclusivement par le sommet stratégique dans les organisations ce qui fait que la démarche qualité réalisée aura deux origines. Une origine intentionnelle conforme aux intentions du sommet stratégique et une origine émergente liée au niveau d'appropriation des principes, outils et méthodes introduits par la démarche qualité de la part des acteurs organisationnels dans tous les niveaux hiérarchiques.

La démarche qualité constitue le vecteur introducteur de l'ensemble des changements relatifs à la qualité notamment le principe d'amélioration continue qui constitue un enjeu majeur dont la dynamique dépendra de son degré d'appropriation par l'ensemble des membres de l'organisation quelque soit le niveau hiérarchique auquel ils appartiennent.

Notre étude empirique qui portait sur l'étude de la dynamique de l'amélioration continue au niveau de l'entreprise Mediterranean Float Glass nous a permis de mettre en évidence la relation qui existe entre la conception de la démarche qualité par la direction de l'entreprise, sa perception par les employés de l'entreprise et l'appropriation du principe d'amélioration continue qui conditionnera par la suite la dynamique de l'amélioration continue dans l'entreprise.

Il en ressort que plus la conception de la démarche qualité par la direction de l'entreprise est perçue par les employés comme appartenant au paradigme humaniste-radical et plus ils s'approprient le principe d'amélioration continue car ils se sentent plus engagés affectivement à l'entreprise.

Mots clés :

Perception de la conception de la démarche qualité, paradigme, appropriation, comportement, principe d'amélioration continue, situation de travail, engagement organisationnel

RÉSUMÉ

ملخص

يندرج مسار الجودة ضمن التغييرات الاستراتيجية التي تديرها حصريا الإدارة العليا في المؤسسات، هذا ما يجعل مسار الجودة يتمتع بمصدرين رئيسيين، الأول نابع من رغبات الإدارة العليا والثاني ناشئ من مدى تكييف المعايير وكذا الأدوات والطرق التي يقدمها مسار الجودة والمقترحة من طرف الأعران الإداريين في مختلف مستويات الهرم التنظيمي داخل المؤسسة.

كما يسمح مسار الجودة باعتماد مختلف التغييرات المتعلقة بالجودة وخاصة مبدأ التحسين المستمر الذي يشكل تحديا رئيسيا في ديناميكية التغيير باختلاف درجة تكييفه بين مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة.

ترتكز الدراسة الميدانية لهذا البحث حول ديناميكية التحسين المستمر على مستوى مؤسسة Mediterranean Float Glass والتي مكنتنا من معرفة العلاقة الموجودة بين تشكيل مسار الجودة من طرف الإدارة العليا للمؤسسة وكذا نظرة الموظفين لهذا المسار، وكذا تكييف مفهوم التحسين المستمر، هذا التكييف الذي سيؤثر مباشرة فيما بعد على ديناميكية التحسين المستمر في المؤسسة.

تتلخص نتائج البحث في كون أنه كلما كان تشكيل الإدارة العليا لمسار الجودة ينظر إليه من طرف الموظفين على أنه يندرج ضمن إطار مفاهيمي إنساني كلما تكييف مفهوم التحسين المستمر في المؤسسة وكلما كان هذا التحسين المستمر أكثر ديناميكية. هذا المسار يصبح مسار عكسي كلما كان تشكيل الإدارة العليا لمسار الجودة ينظر إليه من طرف الموظفين على أنه يندرج ضمن إطار مفاهيمي وظيفي.

الكلمات المفتاحية:

مسار الجودة، الإطار المفاهيمي الإنساني، الإطار المفاهيمي الوظيفي، التكييف، السلوك.