

L'impact de management par la qualité totale sur l'atteinte de l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise - Étude de cas d'elsewedy Câbles à Ain defla -

The impact of total quality management application on the achieving of human resources excellence in the company - Case study of Elsewedy Cables in Ain defla

Fatma Zohra Medani¹, Dr. Khalida Mohammed Belkebir²

¹ E.doctorat, université Djilali Bounaama – Khemis Miliana, Algeri, Laboratoire: (IEOEI),
fatma.zohra.medani@univ-dbkm.dz

² Enseignante, université Djilali Bounaama – Khemis Miliana, Algerie, Laboratoire: (IEOEI),
k.mohammed-belkebir@univ-dbkm.dz

Received on: 11/13/2020

Accepted on: 20/12/2020

published on: 04/30/2021

Résumé :

L'étude vise à identifier l'impact de l'application du management par la qualité totale dans la réalisation de l'excellence des ressources humaines dans les entreprises algériennes en étudiant le cas d'elsewedy Câbles, et pour atteindre les objectifs de l'étude un questionnaire a été conçu, et distribué à un échantillon composé de 78 cadres de l'entreprise Elsewedy Câbles, Et nous avons également utilisé le logiciel statistique pour les sciences sociales (SPSS) pour analyser les données du questionnaire.

L'étude a conclu qu'il existe un niveau élevé de sensibilisation aux concepts de management de la qualité totale et l'excellence des ressources humaines chez les répondants, L'étude a également conclu qu'il existe un impact statistiquement significatif de management par la qualité totale sur l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise Elsewedy Câbles, car le niveau de signification est (0,000) et il est inférieur au niveau de signification supposé qui est (0,05).

Mots clés : Management par La Qualité Totale ; Ressources Humaines ; Elsewedy Câbles

Codes de classification JEL : : L20; M10

Abstract:

The study aims to identify the impact of the total quality management application in achieving of excellence human resources in Algerian companies by studying the case of elsewedy Cables, in order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and distributed to a sample of 78 executives of the company Elsewedy Cables, then we also used statistical software for the social sciences (SPSS) to analyze the questionnaire data.

The study made it clear that the respondent showed a high level of awareness in terms of total quality management and human resources excellence concepts, The study also concluded that there is a statistically significant impact of the total quality management application in achieving human resource excellence, as the significance level is (0.000) and it is below the level of supposed meaning which is (0,05).

Keys words: Total Quality Management, Human Resources, Elsewedy Cables

JEL classification codes: L20; M10

Auteur correspondant: Fatma Zohra Medani, **Email**: fatma.zohra.medani@univ-dbkm.dz

1-Introduction

Le management par la qualité totale est l'une des disciplines d'entreprise qui ont connu une évolution importante à partir de la fin du siècle précédent, et Cette évolution est le résultat de deux facteurs essentiels, qui sont : la montée des exigences des clients en matière de qualité et les transformation énorme dans tous les domaines, en particulier dans le domaine de l'information et de la technologie de communication, et a partir de la les entreprises sont obligées de les accompagner ou même de les anticiper afin d'assurer leur survie et leur continuité, pour y parvenir, les entreprises recherchent plusieurs outils, dont le plus important est d'atteindre l'excellence de leurs ressources humaines.

Et pour atteindre l'excellence des ressources humaines, les entreprises doivent fournir un ensemble d'exigences qui ouvrent la voie, et parmi les outils qui peuvent être utilisés, nous parlons de management de la qualité totale dans l'entreprise, qui assure un suivi permanent de tous les développements sur le marché. Et Cela nous amène à poser la problématique suivante :

Quel est l'impacte de managent de la qualité totale dans l'atteinte de l'excellence des ressources humaines chez Elsewedy Câbles?

Afin de répondre à cette question, nous proposons les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif de l'application de managent de la qualité totale sur la réalisation de l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise Elsewedy Câbles.

Hypothèse 2 : Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif de l'application des dimension de managent de la qualité totale sur la réalisation de l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise Elsewedy Câbles.

OBJECTIF DE L'ETUDE : Cette recherche vise à atteindre les objectifs suivants:

-Identifier le management par la qualité totale et l'excellence des ressources humaines.

-Découvrez si les entreprises algériennes peuvent atteindre l'excellence des ressources humaines, à travers une étude de cas de l'entreprise Elsewedy Câbles.

-Découvrez l'impact de management par la qualité totale sur l'excellence des ressources humaines, à travers une étude de cas de l'entreprise Elsewedy Câbles.

IMPORTANCE DE LA RECHERCHE

L'importance de cette étude est base sur les éléments suivants :

-Clarifier l'importance de l'excellence des ressources humaines dans les entreprises algériennes.

-Montrer le rôle de management par la qualité totale dans la réalisation l'excellence des ressources humaines

-Cette étude est importante car ce sujet est scientifique et pratique moderne et distingué.

PORTÉE ET LIMITES

L'étude a été menée dans les limites suivantes:

-Limites de localisation: cette étude a été menée dans l'entreprise Elsewedy Câbles.

-Limite humaine: L'étude a examiné les points de vue des cadres de l'entreprise Elsewedy Câbles.

-Délai: l'étude a examiné les vues des cadres d'Elsewedy Câbles dans la seconde moitié de février 2020.

-Sujet limite (académique): L'étude a été consacrée pour déterminer l'impact du management par qualité totale sur l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise Elsewedy Câbles.

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Les chercheurs ont utilisé une approche descriptive analytique qui est une approche scientifique qui correspond à la nature de la recherche.

DIVISIONS D'ETUDE: Le document de recherche était divisé en:

-revue théorique sur le management par la qualité totale et l'excellence des ressources humaines.

-Afficher et analyser les résultats de l'étude sur le terrain.

-Test d'hypothèses.

2- REVUE THEORIQUE SUR MANAGEMENT DE LA QUALITE TOTALE ET L'EXCELLENCE DES RESSOURCES HUMAINES.

À travers cette partie, nous présenterons la définition du Management par la Qualité Totale et ses différentes dimensions, en plus de fournir une introduction à l'excellence des ressources humaines.

2-1- Management par la qualité totale

TQM est un modèle de gestion qui vise à répondre aux besoins des clients et attentes au sein d'une organisation par l'amélioration continue de la qualité des biens et services et en intégrant toutes les fonctions et processus dans une organisation (Daniel I. Prajogo, 2005).

A-Définition de management par la qualité totale

TQM peut être défini comme une philosophie de gestion holistique qui vise l'amélioration continue de toutes les fonctions d'une organisation, et cela peut être réalisé seulement si le concept de qualité totale est utilisé à partir de l'acquisition de ressources au service client après la vente. (Kaynak, 2003)

B-les dimensions de management par la qualité totale

A travers cette partie, nous présenterons les dimensions de management par la qualité totale, à savoir: l'amélioration continue, l'accent sur le client, et la participation des travailleurs.

-L'amélioration continue (AC) : est une façon de penser dans laquelle une série de petits changements se traduit par des améliorations progressives dans les processus de production. Elle peut aussi être considérée comme une philosophie conçue pour réduire systématiquement les gaspillages (par ex. Lean Manufacturing, Lean Management), tout en augmentant la qualité des produits créés ou des services offerts, et en innovant dans toutes les facettes de l'entreprise (Chirinos-Colmenare, 2018).

-Orientation Client : le fait que la satisfaction du client est efficace dans la management de la qualité, elle joue le rôle le plus important dans la mise en œuvre de TQM. Par conséquent, les organisations qui souhaitent construire une clientèle fidèle avec une base relationnelle solide ne peuvent ignorer la satisfaction client, Ils doivent s'efforcer de satisfaire leurs clients afin de les fidéliser. (Ranganathan, 2008)

-Participation des travailleurs : Travailler avec des collègues utiles et solidaires favorise un environnement où les nouvelles idées peuvent être discutées plus ouvertement et librement, et la philosophie TQM comprend implicitement des valeurs de travail d'équipe et de collaboration dans la recherche de la qualité et de l'amélioration continue. Il semble évident que travailler avec des collègues de soutien qui partagent facilement des informations et une expertise pertinente pour la tâche est plus susceptible d'être associé à une mise en œuvre réussie de la TQM. (Joiner, 2007)

2-2- Les Ressources Humaines

les ressources humaines ont pour objectif d'apporter à l'entreprise le personnel nécessaire à son bon fonctionnement. Ceci implique donc, de lui assurer le nombre suffisant, mais aussi compétent et motivé pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

A-définition des ressources humaines

Le capital humain est l'un des quatre types d'actifs gérés dans les entreprises, d'autres incluent les actifs physiques tels que les terrains, les bâtiments, l'équipement, des actifs financiers tels que des actions, des titres, les actifs humains sont des personnes compétentes ayant la capacité de rendre des services aux entreprises, et les actifs incorporels tels que les brevets, les dessins, Ces actifs sont essentiels et vitaux à des degrés divers dans les opérations de toute entreprise, Les actifs humains dans les organisations contrôlent, orientent et gèrent l'utilisation d'autres actifs afin d'atteindre les objectifs organisationnels, Il est important de souligner que les ressources humaines se définissent comme la valeur collective des capacités, des connaissances, des compétences, des expériences de vie et de la motivation d'une main-d'œuvre organisationnelle, et Il est également appelé «capital intellectuel» pour refléter la réflexion, les connaissances, la créativité et la prise de décision que les personnes des organisations contribuent (-Omotayo Adewale Osibanjo, 2012).

B- l'importance des ressources humaines

Dans un contexte de concurrence accrue, tant sur le marché des produits et services que sur celui de l'emploi, il devient de plus en plus important de bien gérer le personnel de manière à attirer, à motiver, à retenir et à participer au développement des employés les plus talentueux tout en répondant aux attentes d'autres acteurs comme les actionnaires, les clients, les syndicats et le législateur. En effet, il est d'ores et déjà reconnu et démontré qu'une gestion efficace des ressources humaines s'avère de plus en plus la source d'un avantage compétitif et une valeur ajoutée pour les entreprises (Zimri, 2011)

3-PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS DE L'ETUDE

À travers ce sujet, nous présenterons et analyserons les résultats de l'étude sur le terrain, où nous nous sommes appuyés sur la norme statistique SPSS, à travers laquelle nous analyserons les caractéristiques personnelles et fonctionnelles, puis nous passerons à la description des variables de l'étude.

3-1- Méthodologie et procédures de recherche

Dans cette partie, nous discuterons de la méthodologie de l'étude, en présentant la population et l'échantillon de l'étude, la validité et la fiabilité d'étude.

A-Populations et échantillons de l'étude

l'entreprise Elsewedy Câbles Corporation, située dans la willaya d'Ain Defla, a été choisie pour être l'étude sur le terrain, et la population et échantillon d'étude représente tous les cadres de L'entreprise Elsewedy Câbles, à leurs différents niveaux.

Nous avons distribué 81 questionnaires et nous avons laissé suffisamment de temps pour y répondre, car nous avons attendu environ 20 jours pour récupérer les questionnaires, et nous avons récupère 78 questionnaires.

B-Méthodologie de recherche

Nous sommes appuyés sur le questionnaire comme outil de base pour collecter les données à obtenir sur le sujet de l'étude, où le questionnaire était divisé en trois axes, que nous expliquerons dans la suite :

Le premier axe

Il comprend des informations générales sur l'employé qui répondra au questionnaire, et ces informations comprennent les éléments suivants: sexe, âge et expérience professionnelle.

Le deuxième axe

Il contient des phrases liées au management par la qualité totale.

Le troisième axe

Il contient des phrases liées a l'excellence des ressources humaines.

L'étude s'est appuyée sur l'échelle de pentaton Likert, qui comprenait cinq grades selon les éléments suivants (Absolument en désaccord, En désaccord, Neutre, D'accord, Tout à fait d'accord), et nous l'expliquons à travers le tableau suivant:

Tableau n ° 01: arrangement de l'échelle de Likert

Les axes du questionnaire	les réponses	Absolument en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
	le	1	2	3	4	5
	coefficient					

Source : construit par les auteures

En partant du tableau précédent, nous divisons (100/5) nous obtenons (20%), et soustrayons (0,2) de (1) nous obtenons (0,8) qui représente la longueur de la plage pour chaque catégorie, et ainsi nous obtenons cinq classements pour l'indice de moyenne arithmétique et Nous montrons dans le tableau suivant :

Tableau n ° (02): classification du degré d'indicateurs pour la moyenne arithmétique

la moyenne	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5
indicateur	très faible	Faible	moyen	Elevé	très élevé

Source : construit par les auteures

C- VALIDER L'OUTIL D'ETUDE

Avant d'effectuer diverses analyses statistiques, nous devons assurer que les données obtenues suivent la distribution normale, en plus évaluer la cohérence interne et la cohérence de l'outil d'étude, de plus, le questionnaire a été présenté à un groupe réviseurs spécialisés dans les domaines de l'économie, gestion et des sciences commerciales.

Test de distribution normale : Nous avons effectué le test de Kolmogorov-Smirnov pour nous assurer que les données obtenues suivent la distribution normale, et nous avons obtenu les résultats suivants, qui sont présentés dans le tableau suivant:

Tableau n ° (03): test de la distribution normale des données

Axe	Sig
Managent par la qualité totale	0.085
L'excellence des ressources humaines	0.09

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

Le tableau n ° (03) montre que la valeur de probabilité de tous les axes d'étude était supérieure au niveau de signification supposé 0,05, donc nous concluons que les données de l'étude suivent la distribution normale, et cela nous permet de faire divers tests.

-Cohérence interne : Afin d'assurer la corrélation entre les différentes phrases d'étude et les axes auxquels elles appartiennent, nous calculerons le coefficient de corrélation de Pearson, et nous présenterons les résultats à travers le tableau suivant :

Tableau n ° (04): Coefficients de corrélation entre les dimensions de management par la qualité totale

Les dimensions	Corrélation de Pearson	Sig
Amélioration continue	0.709	0.000
Orientation client	0.814	0.000
Participation des travailleurs	0.789	0.000

Source: construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

On remarque à travers le tableau n ° (04) qui représente les coefficients de corrélation entre les dimensions et l'axe auquel ils appartiennent, le Coefficient le plus bas de 0.709 pour amélioration continue, tandis que la moyenne estimée la plus élevée est de 0,814 pour Orientation client.

Tableau n ° (05): Coefficients de corrélation entre les dimensions et l'axe l'excellence des ressources humaines

Les Dimensions	Corrélation de Pearson	Sig
Intérêt pour les idées des employés	0.783	0.000
Compréhension entre les employés	0.827	0.000
Des employés caractérisés par l'enthousiasme et l'excitation	0.895	0.000
Capacité d'apprendre et de se former	0.768	0.000
La disponibilité des employés à suivre les changements	0.756	0.000

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

On remarque à travers le tableau n°(05) qui représente les coefficients de corrélation entre les dimensions et l'axe auquel ils appartiennent, le Coefficient le plus bas de 0.756 pour la phrase : La disponibilité des employés à suivre les changements, tandis que la moyenne estimée la plus élevée est de 0.895 pour la phrase : Des employés caractérisés par l'enthousiasme et l'excitation.

-La stabilité de l'outil d'étude : Afin de confirmer l'outil d'étude, nous avons calculé le coefficient Alpha Kronbach comme indiqué dans le tableau suivant:

Tableau n ° 06: La valeur du coefficient Alpha Kronbach

Les Dimensions	Nombre de questions	Coefficient Alpha Kronbach
Amélioration continue	4	0.859
Satisfaction du client	6	0.880
Participation des travailleurs	05	0.834
Management par la qualité totale	15	0.945
L'excellence des ressources humaines	5	0.838

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

Dans le tableau ci-dessus, nous notons que les coefficients Alpha Kronbach sont élevées et approchent de un, car nous avons enregistré la valeur de coefficients la plus élevée pour la dimension Orientation client avec une valeur de (0.880) et la plus faible pour la dimension participation des travailleurs avec une valeur de (0.859), et ce sont de bons coefficients qui indiquent la stabilité et la validité de l'outil d'étude.

3-2-Les Caractéristiques De L'échantillon:

Nous présentons les caractéristiques de l'échantillon afin de lui donner une image claire. Il s'agit des données démographiques et des données professionnelles du personnel interrogé : L'Age ; le sexe ; L'expérience ;

A- Sexe

Nous présenterons la répartition de l'échantillon d'étude selon le sexe, à travers le tableau suivant :

Tableau n ° 07: distribution de sexe des répondants

Catégorie	effectifs	pourcentage
Homme	56	71.8%
Femme	22	28.2%
Totale	78	100%

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

Dans le tableau précédent, nous notons que la majorité de l'échantillon de l'étude représente la catégorie masculine, dont le nombre atteint 55 hommes, soit 71,8%, tandis que le nombre de femmes est de 22 femmes, soit 28,2%.

B- Age

Nous présenterons la répartition de l'échantillon d'étude selon l'âge, à travers le tableau suivant :

Tableau n ° 08: distribution d'âge des répondants

Catégorie	Effectifs	pourcentage
Age 20-29	9	11.5%
Age 30-39	52	66.7%
Age 40-49	17	21.8%
Totale	78	100%

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

La première catégorie (de 20 à 29 ans) représente 11.5% des répondants étant la moins importante, la deuxième catégorie (de 30 à 39 ans) représente 66.7 % des répondants représentant ainsi la catégorie la plus importantes, la troisième catégorie (de 40 à 49 ans) représente environ 21.8% de la population. La catégorie d'âge de 50 et plus ne figure pas sur la table à cause de l'absence des répondants appartenant à cette tranche d'âge.

C- L'Expérience

Nous présenterons la répartition de l'échantillon d'étude selon l'expérience, à travers le tableau suivant :

Tableau n ° 09: distribution d'âge des répondants

Catégorie	effectifs	pourcentage
De 0 a 1ans	7	9%
De 1 a 5 ans	28	35.9%
De 6 a 10 ans	20	25.6%
Plus de 10 ans	23	29.5%
Totale	78	100%

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

La catégorie de moins de 1 années d'expérience représente un taux de 9%, la catégorie de 6-10 ans a acquis un taux de 25.6%, la catégorie de 1-5 ans occupe la première place avec un taux de 35.9%, et finalement la catégorie ayant plus de 10 années d'expérience a acquis un taux de 29.5%. En appliquant un calcul complémentaire, nous observons que le personnel ayant une expérience professionnelle entre 1 et 10 ans représente la majorité des interrogés avec un taux de 35.9% et 25.6%, soit 61.5 %.

3-3- Les Caractéristiques Des Variables

À travers cette partie, nous décrivons les variables d'étude, qui sont le management de la qualité totale et l'excellence des ressources humaines, en utilisant certaines méthodes statistiques telles que la moyenne arithmétique et l'écart-type, et ceci afin d'identifier les attitudes des répondants à propos des termes mentionnés dans le questionnaire.

Tableau n ° (10): Les moyennes arithmétiques et les écarts types des paragraphes management par la qualité totale

Dimensions	moyenne	les écarts-type	Indicateur
Amélioration continue	4.27	0.635	Très élevé
Orientation client	4.14	0.599	élevé
Participation des travailleurs	3.81	0.764	élevé

Source : construit par les auteures a partir de résultat de SPSS/22

Dans le tableau n°10, nous notons que la moyenne de toutes les dimensions de management par la qualité totale est connue un degré élevé d'acceptation, car nous avons enregistré la moyenne arithmétique la plus élevée pour la dimension amélioration continue avec (4.27) et un écart-type de (0.635), tandis que la moyenne la plus faible pour la dimension participation des travailleurs avec une moyenne de (3.81) et un écart-type de (0.764).

Tableau n ° (11): Les moyennes arithmétiques et les écarts types des paragraphes du principe l'excellence des ressources humaines

Les phrases	moyenne	les écarts-type	Indicateur
Intérêt pour les idées des employés	3.85	1.082	Elevé
Compréhension entre les employés	3.87	1.144	Elevé
Des employés caractérisés par l'enthousiasme et l'excitation	3.82	0.908	Elevé
Capacité d'apprendre et de se former	4.10	0.862	Elevé
La disponibilité des employés à suivre les changements	3.88	1.057	Elevé

Source : construit par les auteures a partir de résultat de SPSS/22

Dans le tableau n°11, nous notons que la moyenne de toutes les phrases de l'excellence des ressources humaines est connue un degré très élevé d'acceptation, car nous avons enregistré la moyenne arithmétique la plus élevée pour la phrase qui concerne Capacité d'apprendre et de se former avec une

moyenne de (4.10) et un écart-type de (0.862), Alors que le paragraphe sur les employés caractérisés par l'enthousiasme et l'excitation a connu la moyenne la plus basse de (3.82) et un écart type de (0.908).

4- TEST D'HYPOTHESES

À travers cette section, nous présenterons le test des hypothèses de l'étude, qui sont représentées par deux hypothèses principales, en plus de trois sous-hypothèses liées à la deuxième hypothèse principale.

4-1-La première hypothèse : L'impact de management parla qualité totale sur l'excellence des ressources humaines.

Afin de tester cette hypothèse, nous nous appuyerons sur l'analyse de régression de la variance pour garantir la validité du modèle, et sur une analyse de régression simple pour tester l'effet de management par la qualité totale sur l'atteinte de l'excellence des ressources humaines dans Elsewedy Câbles.

Tableau n °12: Résultats de l'analyse de régression de la variance ANOVA

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	(F) D	Sig.
Régression	16.30	01	19.112	38.813	0.000
Résidu	31.918	76	0.0420		
Total	48.218	77	/		

Source : construit par les auteures a partir de résultats de SPSS/22

Dans le tableau n°12, nous notons que la valeur calculée de (F) estimée à (38.813), et que le niveau de signification qui est (0,000) est inférieur au niveau de signification supposé à (0,05), et à partir de ces résultats nous concluons que le modèle est valide pour tester cette hypothèse.

Tableau n °13: Résultats pour une analyse de régression simple

Modèle	Bêta	Erreur standard	R	R-deux	R-deux ajusté	T	Sig.
Management par la qualité totale	0.901	0.145	0.581	0.338	0.329	6.230	0.000

Source : construit par les auteures a partir de résultats de SPSS/22

Il ressort clairement du tableau n°13, que la valeur calculée de (T) s'élevant à (6.230), en plus du fait que le niveau de signification est (0,000) et qu'il est inférieur au niveau de signification supposé qui est (0,05), Cela indique qu'il y a un effet de management par la qualité totale sur l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise Elsewedy Câbles.

En regardant les résultats précédents on a Le sig est inférieur au niveau de signification supposé qui est (0,05), ce qui permet de rejeter l'hypothèse nulle H0, Cela signifie que l'hypothèse H1 est confirmée, alors on peut dire qu'il existe un effet statistiquement significatif de l'application de management par la qualité totale sur la réalisation de l'excellence des ressources humaines dans Elsewedy Câbles

4-2- La deuxième hypothèse : L'impact des dimensions de management de la qualité totale sur l'excellence des ressources humaines

Le titre de l'article: L'impact de management par la qualité totale sur l'atteinte de...

Afin de tester cette hypothèse, nous nous appuyons sur l'analyse de régression de la variance pour garantir la validité du modèle, et sur une analyse de régression simple pour tester l'effet des dimensions de management par la qualité totale sur l'atteinte de l'excellence des ressources humaines dans Elsewedy Câbles.

a-hypothèse secondaire n° 01 : L'impact de l'amélioration continue sur l'excellence des ressources humaines.

Tableau n °14: Résultats de l'analyse de régression de la variance ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	19.143	1	19.143	50.041	0.000
Résidu	29.074	76	0.383		
Total	48.218	77			

Source : construit par les auteures a partir de résultats de SPSS/22

Dans le tableau n °14, nous notons que la valeur calculée de (F) estimée à (50.041), et que le niveau de signification qui est (0,000) est inférieur au niveau de signification supposé à (0,05), et a partir de ces résultats nous concluons que le modèle est valide pour tester cette hypothèse.

Tableau n °15: Résultats pour une analyse de régression simple

Modèle	Bêta	Erreur standard	R	R-deux	R-deux ajusté	T	Sig.
amélioration continue	0.785	0.111	0.630	0.397	0.389	7.074	0.000

Source : construit par les auteures a partir de résultats de SPSS/22

Le tableau n°15 montre que la valeur de (T) est estimée à (7.074), en plus du fait que le niveau de signification est (0,000) et qu'il est inférieur au niveau de signification supposé qui est (0,05), Cela indique qu'il y a un effet de l'amélioration continue sur l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise Elsewedy Câbles.

En regardant les résultats précédents on a Le sig est inférieur au niveau de signification supposé qui est (0,05), ce qui permet de rejeter l'hypothèse nulle H0, Cela signifie que l'hypothèse H1 est confirmée, alors on peut dire qu'il existe un effet statistiquement significatif du principe de l'amélioration continue sur la réalisation de l'excellence des ressources humaines dans Elsewedy Câbles

b-hypothèse secondaire n°02: L'impact d'orientation client sur l'excellence de ressources humaines

Tableau n °16: Résultats de l'analyse de régression de la variance ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	6.996	1	6.996	12.899	0.001
Résidu	41.222	76	0.542		
Total	48.218	77			

Source : construit par les auteures a partir de résultats de SPSS/22

Dans le tableau n°16, nous notons que la valeur calculée de (F) estimée à (12.899), et que le niveau de signification qui est (0,000) est inférieur au niveau

de signification supposé à (0,05), et a partir de ces résultat nous concluons que le modèle est valide pour tester cette hypothèse.

Tableau n °17: Résultats pour une analyse de régression simple

Modèle	Bêta	Erreur standard	R	R-deux	R-deux ajusté	t	Sig.
orientation client	0.503	0.140	0.389	0.145	0.134	3.591	0.001

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

Il ressort clairement du tableau n°17, que la valeur calculée de (T) s'élevant à (3.591), en plus du fait que le niveau de signification est (0,000) et qu'il est inférieur au niveau de signification supposé qui est (0,05), Cela indique qu'il y a un effet de l'orientation client sur l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise Elsewedy Câbles.

En regardant les résultats précédents on a Le sig est inferieur au niveau de signification supposé qui est (0,05), ce qui permet de rejeter l'hypothèse nulle H0, Cela signifie que l'hypothèse H1 est confirmée, alors on peut dire qu'il Il existe un effet statistiquement significatif du principe de Satisfaction du client sur la réalisation de l'excellence ressources humaines dans Elsewedy Câbles

c-hypothèse secondaire 03: L'impact de Participation des travailleurs sur l'excellence des ressources humaines

Tableau n °18: Résultats de l'analyse de régression de la variance ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	10.177	1	10.177	20.331	0.000
Résidu	38.041	76	0.501		
Total	48.218	77			

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

Dans le tableau n°18, nous notons que la valeur calculée de (F) estimée à (20.331), et que le niveau de signification qui est (0,000) est inférieur au niveau de signification supposé à (0,05), et a partir de ces résultat nous concluons que le modèle est valide pour tester cette hypothèse.

Tableau n °19: Résultats pour une analyse de régression simple

Modèle	Bêta	Erreur standard	R	R-deux	R-deux ajusté	t	Sig.
Participation des travailleurs	0.475	0.105	0.459	0.211	0.201	4.509	0.000

Source : construit par les auteures a partir de résulta de SPSS/22

Le tableau n°19 montre que la valeur calculée de (T) est estime à (4.509), en plus du fait que le niveau de signification est (0,000) et qu'il est inférieur au niveau de signification supposé qui est (0,05), Cela indique qu'il y a un effet de Participation des travailleurs sur l'excellence des ressources humaines dans l'entreprise Elsewedy Câbles.

En regardant les résultats précédents on a Le sig est inferieur au niveau de signification supposé qui est (0,05), ce qui permet de rejeter l'hypothèse nulle

H0, Cela signifie que l'hypothèse H1 est confirmée, alors on peut dire qu'il existe un effet statistiquement significatif du principe de Participation des travailleurs sur la réalisation de l'excellence des ressources humaines dans Elsewedy Câbles

5- CONCLUSION

Les entreprises se battent désormais pour atteindre l'excellence et la distinction dans toutes leurs activités, afin d'assurer la survie et la continuité, et fournir des produits et services distingués permet à l'organisation d'atteindre la satisfaction de la clientèle, qui est la base de la continuation de l'entreprise.

Et par conséquent, nous constatons que les entreprises ont tendance à adopter de nouveaux outils de management, et parmi ces outils se trouve le management par la qualité totale, à travers laquelle l'entreprise cherche à atteindre l'excellence, en particulier l'excellence des ressources humaines..

Cette étude nous a permis d'obtenir les résultats suivants:

- Elsewedy Câbles Corporation mise sur le management par la qualité totale dans ses différentes activités.
- Les répondants ont une bonne connaissance des concepts de management de la qualité totale et d'excellence des ressources humaines.
- Le management de la qualité totale a un effet positif sur l'atteinte de l'excellence des ressources humaines dans Elsewedy Câbles.
- L'amélioration continue a un rôle positif dans l'atteinte de l'excellence des ressources humaines chez Elsewedy Câbles.
- L'orientation client a un rôle positif dans la réalisation de l'excellence des ressources humaines dans Elsewedy Câbles.
- La participation des travailleurs a un rôle positif dans l'atteinte de l'excellence de la stratégie d'Elsewedy Câbles.

À travers ses résultats, nous présentons les recommandations suivantes:

- Promouvoir l'application de management de la qualité totale à travers l'application de ces dimensions.
- Travailler à atteindre l'excellence des ressources humaines en prêtant attention à aux idées des employés.
- Travailler à diffuser la culture de la coopération et la formation d'équipes de travail dans l'entreprise.
- Les ressources humaines sont l'une des clés les plus importantes de l'excellence organisationnelle dans l'organisation, de sorte que la direction de l'entreprise devrait s'en occuper en les impliquant davantage dans la prise de décisions et dans la formulation de propositions.

Bibliographie

- -Chirinos-Colmenare, O. (2018). dynamique des démarches d'amélioration continue : maintien du cycle de la performance. automatique / robotique. *thèse de doctorat en sciences de l'ingénieur* . Communauté université Grenoble alpes; usmb, p16.
- -Daniel I. Prajogo, C. M. (2005). The relationship between total quality management practices and organizational culture, *International Journal of Operations & Production Management*, 25(11), pp. 1101-1122.
- -Joiner, T. A. (2007). The role of organization support and co-worker support. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(06), pp. 617-627.
- -Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management*, 21, pp. 405-435.
- -Omotayo Adewale Osibanjo, A. A. (2012). *Human Resource Management: Theory and Practice* . Negeria: pumark editio, p06.
- -Ranganathan, S. M. (2008). Implementing total quality management with a focus on enhancing customer satisfaction, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(09), pp. 913-927.
- -Zimri, M. (2011). La gestion des ressources humaines et le succès des projets : le cas des pays en voie de développement, *Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de Maître ès science (M. Sc.) en relations industrielle* . Université de Montréal: canada, p5.