

Pôle des Etudes Doctorales
Centre des Etudes Doctorales Sciences et Techniques et Sciences Médicales
Formation Doctorale : « Sciences et Techniques de l'Ingénieur »
Etablissement : Ecole Nationale des Sciences Appliquées de Tanger

Nom et Prénom : Ait Bahom Sara
Date de la soutenance : 25/07/2024
Directeur de Thèse : Chraïbi Lotfi
Discipline : Génie industriel
Spécialité : Génie industriel

Structure de recherche : *Laboratoire des technologies d'information et de communication (LabTIC), axe de recherche analyse, modélisation et mesure de la performance des organisations industrielles, ENSA de Tanger*

Intitulé de la thèse : Contribution au développement de méthodes et d'outils de pilotage des compétences du management de la qualité destinées aux entreprises industrielles

Résumé

Le marché industriel évolue rapidement en termes de production et de consommation, devenant compétitif avec de nombreux acteurs et des produits similaires. Chaque entreprise cherche à identifier les facteurs de performance pour assurer sa durabilité. La qualité est cruciale pour répondre aux exigences des clients. La certification ISO 9001 assure aux clients que l'entreprise a un système de gestion de la qualité. Cependant, sa mise en œuvre nécessite un personnel compétent.

Dans ce contexte, notre recherche vise à améliorer la performance des entreprises industrielles en développant une méthodologie pour la gestion des compétences liées à la qualité. Cette méthodologie comprend trois phases : identification, évaluation et sélection. Pour l'identification des compétences, nous avons intégré la méthode Delphi floue et une nouvelle version modifiée de la méthode SWARA floue, développant un outil logiciel pour les gestionnaires des ressources humaines. Pour l'évaluation, une méthode basée sur la mesure des performances individuelles, utilisant un nouvel indice et un degré de similarité sous forme de 2-tuple, a été élaborée. Enfin, pour la sélection, l'approche 2-tuple a été combinée avec la méthode DiA.

En 2020, avec la montée du travail à distance, nous avons développé "Assessment Center QualPosition", un outil spécifique pour l'évaluation à distance des compétences liées à la qualité, prenant en compte la subjectivité de l'évaluation qualitative. Cela offre une solution efficace pour évaluer les candidats et le personnel tout en réduisant les coûts et les délais.

Mots clés : Compétence ; AHP ; Delphi floue ; SWARA floue ; processus d'identification de critères. prise de décision multicritères ; MCDM ; qualité ; SMQ ; ISO : 9001, sélection du personnel ; DIA ; 2-tuple;ensembles flous, centre d'évaluation, indice de compatibilité; indice de similarité.