

**Université A. Mira de Bejaia**  
**Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion**

**Département des sciences de gestion**

**Mémoire de fin de cycle**

En vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de gestion

Option : Managment des Ressources Humaines

Thème:

**L'apport des technologies de l'information  
et de la communication (TIC) à la Fonction  
Ressources Humaines  
Cas : NAFTAL District Carburant Bejaia.**

Soutenu le : 21/06/2018

**Réalisé par :**

- M. KECHBI Adel

**Encadré par :**

Mme Makhlouf T

**Jury composé de :**

Président : Mme Meziani Hanane

Examineur : Mme Makhmoukh Sakina

Promotion juin 2018

# Dédicace

C'est avec profonde gratitude et sincères mots, que je dédie ce modeste travail de fin d'étude à mes chers parents ; qui ont sacrifié leur vie pour ma réussite et m'ont éclairé le chemin par leurs conseils judicieux.

Je dédie aussi ce travail à ma sœurs, ma familles, mes amis, tous mes professeurs qui nous m'ont enseigné et à tous ceux qui me sont chers.

## *Remerciements*

Après avoir rendu grâce à Dieu le Tout Puissant et le Miséricordieux nous tenons à remercier vivement tous ceux qui de près ou de loin ont participé à la réalisation de ce travail. Il s'agit plus particulièrement de :

Monsieur MAKHLOUF, tuteur de ce mémoire pour son sens d'écoute et d'échange.

Madame MOKRANI, maitre de stage au niveau de l'organisme d'accueil.

On exprime notre gratitude aux personnes rencontrées et interrogées qui ont accepté de répondre à nos interrogations avec gentillesse.

Nos remerciements vont également à tout les responsables de l'entreprise qui nous ont apporté leur aide.

## Liste d'abréviations

<b>ASA</b>	Association Scientifique Algérienne
<b>CERIST</b>	Centre de Recherche sur l'information scientifique et technique
<b>CSCW</b>	Computer Supported Cooperative Work
<b>DAF</b>	Direction Administratif et Financier
<b>DRH</b>	Direction des Ressources Humaines
<b>EDI</b>	Echange de Données Informatisées
<b>E-GPEC</b>	Electronique de Gestion Prévisionnelles des Emplois et Des Carrières
<b>ERP</b>	Entreprise Ressource Planing (en français logiciel de gestion intégré)
<b>E-RH</b>	Electronique Ressource Humaine
<b>FRH</b>	Fonction des Ressources Humaines
<b>FTP</b>	Files Transfert Protocol
<b>GAP</b>	Gestion Administratif du Personnel
<b>GPEC</b>	Gestion Prévisionnelles des Emplois et des Carrières
<b>GTA</b>	Gestion des temps et des activités
<b>GRH</b>	Gestion des Ressources Humaines
<b>HTML</b>	Hyper Text Markup lanquage
<b>IAE</b>	Intégration des Applications de l'Entreprise
<b>NTIC</b>	Nouvelle Technologie d'Information et de Communication
<b>OCDE</b>	L'Organisation de Coopération et de Développement Economiques
<b>OLATS</b>	Observatoire Léonardo les Arts et les Techno-Sciences
<b>OST</b>	Organisation Scientifique du Travail

<b>PGI</b>	Pro Logiciel de Gestion Intégré
<b>PGIRH</b>	Progiciel de Gestion Intégré en Ressources Humaines
<b>RRH</b>	Responsables des Ressources Humaines
<b>SI</b>	Système d'Information
<b>SIRH</b>	Système D'Information Ressources Humaines
<b>TIC</b>	Technologie d'Information et de Communication
<b>WWW</b>	World Wide Web
<b>XML</b>	Extended Mark UP language

## Liste des tableaux

<b>numéro</b>	<b>Titre</b>	<b>Page</b>
<b>01</b>	<b>La répartition de l'effectif enquêté.</b>	<b>63</b>
<b>02</b>	<b>Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction...</b>	<b>63</b>
<b>03</b>	<b>La répartition de l'échantillon selon le diplôme obtenu .....</b>	<b>64</b>
<b>04</b>	<b>Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle .....</b>	<b>65</b>
<b>05</b>	<b>Répartition selon la disponibilité du micro ordinateur dans le poste</b>	<b>66</b>
<b>06</b>	<b>Répartition selon l'indisponibilité du micro ordinateur dans l'exécution des taches.</b>	<b>67</b>
<b>07</b>	<b>Répartition de l'échantillon selon la possession de l'internet dans le bureau</b>	<b>68</b>
<b>08</b>	<b>La répartition selon la possession d'un logiciel qui aide a l'exécution des taches de travail</b>	<b>69</b>
<b>09</b>	<b>Répartition des TIC utilisé au sein de l'entreprise</b>	<b>70</b>
<b>10</b>	<b>La répartition selon la disposition du système d'information dans le département</b>	<b>71</b>
<b>11</b>	<b>La répartition selon la disposition d'un logiciel (ERP) dans le département</b>	<b>74</b>
<b>12</b>	<b>La répartition de l'échantillon selon la formation en TIC au sein de l'entreprise</b>	<b>75</b>
<b>13</b>	<b>Présentation des moyens de formation en TIC</b>	<b>76</b>
<b>14</b>	<b>Présentation des moyens de communication interne dans l'entreprise</b>	<b>78</b>
<b>15</b>	<b>Répartition des TIC les plus utilisées au sein de l'entreprise</b>	<b>79</b>
<b>16</b>	<b>Présentation des principales taches assuré par les TIC dans la GRH</b>	<b>80</b>

<b>17</b>	<b>Présentation des TIC dans la FRH</b>	<b>80</b>
<b>18</b>	<b>Présentation des avantages des TIC</b>	<b>81</b>
<b>19</b>	<b>La répartition selon la disposition d'un SIRH</b>	<b>82</b>

## Liste des figures

<b>N</b>	<b>Titre</b>	<b>Page</b>
<b>01</b>	<b>Le processus de communication</b>	<b>12</b>
<b>02</b>	<b>Fonctionnalité des TIC</b>	<b>17</b>
<b>03</b>	<b>Présentation le niveau d'instruction</b>	<b>64</b>
<b>04</b>	<b>Répartition de l'échantillon selon le diplôme obtenu</b>	<b>64</b>
<b>05</b>	<b>Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle</b>	<b>65</b>
<b>06</b>	<b>Répartition selon la disponibilité du micro ordinateur dans le poste</b>	<b>66</b>
<b>07</b>	<b>répartition selon l'indispensabilité du micro ordinateur pour l'exécution des taches</b>	<b>67</b>
<b>08</b>	<b>la répartition selon la possession de l'internet dans le bureau</b>	<b>68</b>
<b>09</b>	<b>la répartition selon la possession d'un logiciel qui aide a l'exécution des taches de travail.</b>	<b>69</b>
<b>10</b>	<b>présentation des principaux services des TIC utilisés dans l'entreprise</b>	<b>70</b>
<b>11</b>	<b>la répartition selon la disposition du système d'information (SI) dans le département.</b>	<b>72</b>
<b>12</b>	<b>la répartition selon la disposition d'un logiciel (ERP) dans le département</b>	<b>73</b>
<b>13</b>	<b>Répartition de l'échantillon selon la formation en TIC au sein de l'entreprise</b>	<b>74</b>
<b>14</b>	<b>Présentation des moyens de formation en TIC</b>	<b>75</b>
<b>15</b>	<b>Présentions des moyens de communication dans l'entreprise</b>	<b>76</b>
<b>16</b>	<b>répartitions des TIC utilisé au sein de l'entreprise</b>	<b>77</b>

<b>17</b>	<b>Présentation de principales taches assurées par les TIC dans le cadre de la GRH</b>	<b>78</b>
<b>18</b>	<b>Présentation des TIC dans la FRH</b>	<b>79</b>
<b>19</b>	<b>présentations des avantages qui procurent les technologies</b> <b>.....</b>	<b>80</b>
<b>20</b>	<b>Répartition selon la disposition d'un système d'information ressources humaines (SIRH)</b>	<b>82</b>
<b>21</b>	<b>La répartition selon l'indispensabilité de l'utilisation des TIC dans le cadre de la fonction RH</b>	<b>83</b>
<b>22</b>	<b>L'adaptation des TIC avec les conditions de travail</b>	<b>84</b>
<b>23</b>	<b>changement provoqué par les TIC dans l'exécution des taches quotidiennes</b>	<b>85</b>
<b>24</b>	<b>présentation du logiciel goupware</b>	<b>86</b>
<b>25</b>	<b>disposition du logiciel Workflow (automatisation de processus)</b>	<b>87</b>
<b>26</b>	<b>présentation des facteurs qui entravent l'utilisation des TIC</b>	<b>88</b>
<b>27</b>	<b>présentation de ce que doit faire l'entreprise NAFTAL pour l'adoption et l'utilisation des TIC</b>	<b>89</b>

# SOMMAIRE

<b>Introduction générale :</b>		<b>1</b>
<b>Chapitre I</b>	Généralité et outils des TIC	5
<b>Section (1)</b>	Aperçu général sur les TIC	5
<b>Section (2)</b>	Outils et technique des TIC	13
<b>Chapitre II</b>	TIC : une obligation pour le renouvellement de la GRH	26
<b>Section (1)</b>	Système d'information ressources humaines	26
<b>Section (2)</b>	L'adoption des TIC par la FRH	35
<b>Chapitre III</b>	le rôle des TIC et son impact sur la GRH dans l'entreprise NAFTAL	48
<b>Section (1)</b>	Présentation de l'Organisme d'accueil et de la méthodologie de recherche.	48
<b>Section (2)</b>	Analyse des résultats	63
<b>Conclusion générale</b>		<b>91</b>
<b>Bibliographie</b>		
<b>Annexes</b>		

# Introduction générale

---

A l'aube du 21<sup>ème</sup> siècle, désormais on assiste à l'avènement d'une nouvelle ère qu'est « l'ère de l'information ». Certains auteurs comme l'a fait Gérard ayache<sup>1</sup>, préfèrent parler d'hyper information pour souligner son impact sur les entreprises. De son côté, Peter Drucker soutient que 'le monde est entrain de passer d'une économie matérielle à une économie de connaissance'.

Face aux évolutions du marché, devenus concurrentiels et exigeant, la compétitivité en terme qualité, délai, couts ainsi que les innovations technologiques, les organisations, au risque d'assister à leur disparition, doivent s'aligner en modifiant leurs structures tout en adoptant de nouvelles habitudes. Des préoccupations d'ordre culturelles et stratégiques posent parfois des problèmes face à ce changement accru.

De plus, les entreprises de notre époque misent sur la disponibilité et l'accapuration de l'information vitale et nécessaire à leur pérennité. Cependant, avec l'avènement des TIC ces contraintes se trouvent réduite en améliorant la communication au sein de l'organisation

Les nouvelles transformations de la gestion de l'entreprise supposent que "la gestion des flux de l'information à l'intérieur implique une interaction entre elles qui conduit à considérer les entreprises non plus comme des boites noires fermées sur leur environnement, mais plutôt comme des systèmes interagissant entre eux"<sup>1</sup>

Ces modifications et transformations sont synonymes de changement, de ce fait, le recours aux TIC par les entreprises est nécessaire pour l'amélioration de leur compétitivités, d'où la nécessité de changer qui ne peut se réaliser que par une utilisation adéquate efficace des TIC.

Il est de notoriété que les technologies de l'information et de la communication (TIC) se présentent de nos jours comme un moyen indispensable dans l'amélioration de la gouvernance politique, économique et administrative, elles constituent également un outil adéquat pour l'accès au savoir, ainsi que la contribution à la création, diffusion et préservation des données économiques et sociales.

---

<sup>1</sup> QUELENNEC Claude, ERP : « levier de transformation de l'entreprise », edition Hermes-Lavoisier, p146.

# Introduction générale

---

Les (TIC) sont en rapport avec tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement manipulation appropriation, et échange de l'information en temps réelles ainsi que la circulation de cette dernière au sein de l'entreprise.

Devant cet état de fait, les (TIC) sont devenues des alliés privilégiés pour les entreprises. Ils permettent d'assurer la détention des informations fiables et pertinente afin d'optimiser son efficacité sa performance et sa productivité. En effet, Peter Drucker l'avait prédit « l'organisation de l'échange d'information et de partage des connaissances sont devenues des facteurs clés d'une gestion performante de l'entreprise »

Ainsi la fonction des ressources au même titre que les autres domaines, ont connu une véritable mutation avec l'adaptation rapide des TIC, pour bénéficier d'une flexibilité et d'une capacité pouvant lui permettre de s'adapter sur le marché en assurant sa compétitivité

Cette réalité démontre la nécessité de l'Algérie en tant que pays en voie de développement, de multiplier ces efforts à favoriser l'accès à ces technologies. En accélérant le rythme des changements, elle participe à l'émergence des nouveaux modèles économiques caractérisés par une exploitation croissante des avantages concurrentiels, c'est alors que la révolution du 'on line' s'est enclenchée en s'intégrant à un rôle croissant. Le développement du e-recrutement nous amène à vérifier et comprendre, la mission principale la valorisation de cette dernière à long terme des ressources a l'échelle nationale et internationale.

En effet, nous assistons à une réelle mutation qui a bouleversé le mode de fonctionnement des organisations car l'environnement de la fonction RH s'est transformé et les TIC se sont développés, ce qui permet de nouvelles applications dans le domaine de la GRH<sup>2</sup>. Donc, les nouvelles applications de l'information des RH ont participé à l'émergence du concept de Ressources Humaines Electronique (E-GRH).

Pour ces raisons, et comme il a été avancé plus haut a savoir, les fonctionnalités apportés par les (TIC) modifient les organisations que nous intitulos notre travail de recherche « L'impact des TIC Sur La Fonction Ressources Humaines ».

---

<sup>2</sup> Sébastien et Laurant T, E-GRH enjeux et perspectives : informer, collaborer et impliquer, ED edi pro, Belgique, p13.

# Introduction générale

---

Pour comprendre la contribution des TIC et avoir un aperçu réel des effets de ces dernières sur le fonctionnement organisationnel au sein de l'entreprise algérienne, notre travail sur le terrain concerne l'entreprise NAFTAL (SPA) plus précisément « District Carburant de Bejaia ».

L'intérêt de notre étude peut être perçu sur deux plans principaux :

Sur le plan académique : l'introduction des nouvelles technologies et leurs impacts dans le processus de la modernisation de la FRH ;

Sur le plan pratique : les nouvelles technologies et leur part de contribution dans la modification de structures et processus organisationnels.

Notre objectif étant d'identifier les (TIC) dans la (FRH) et mesurer le niveau de croissance de l'usage de ces techniques. Ainsi dans le cadre de notre travail une question principale s'impose :

**Quel est l'apport de l'utilisation des TIC sur la fonction Ressources Humaines (FRH) ?**

Autrement dit, il s'agit de chercher les réponses aux questions complémentaires suivantes :

-Quelle est la réalité d'usage des TIC au sein de l'entreprise ?

-Quel est l'apport du SIRH fondé sur les (TIC) dans la FRH ?

Afin de mieux cerner les préoccupations suscitées, nous nous sommes basées sur les hypothèses suivantes

**Hypothèse 1 :** les TIC sont devenues des outils incontournables porteuses de réels privilèges en termes de contributions générale à la diffusion de l'information et à l'optimisation de la communication ainsi que l'accroissement de la performance globale de l'entreprise.

**Hypothèse 2 :** l'impact des TIC lié à la réorganisation et le repositionnement des ressources humaines.

Pour vérifier ces hypothèses et apporter des réponses à notre mémoire sera divisé en deux volets, Un volet théorique composé de deux chapitres :

Chapitre 1 : sera consacré aux Généralité et outils des TIC

# Introduction générale

---

Chapitre 2 : sera consacré à la relation entre les TIC et la GRH

Un volet pratique sous forme de chapitre composé de deux sections

Section 1 : sera consacré à la présentation de l'organisme d'accueil en l'occurrence NAFTAL (District carburant Bejaia)

Section 2 : sera consacré à l'analyse et discussion des résultats de l'enquête. Et enfin notre travail sera suivi par une (conclusion annexes, ...)

## Introduction

A partir de l'avènement de la globalisation, l'utilisation des TIC connaît une véritable explosion dans tous les domaines notamment celui de la GRH créant ainsi de nouveaux outils de gestion.

En effet, les TIC sont devenus incontournables par leurs impacts sur la dynamique des organisations en termes de transmission de données en temps réel et de gain de productivité.

L'importance croissante des TIC dans l'organisation nous amène à présenter une investigation théorique pour mettre en évidence l'impact des TIC sur la fonction ressource humaine et ses activités, en s'appuyant sur deux sections. La première section est consacrée à un ensemble de définition de technologies de l'information et de la communication suivie de son impact sur l'organisation la deuxième section est consacrée aux outils et aux techniques des TIC.

### Section 1 aperçu général sur les TIC :

La notion des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) semble récente, mais l'usage de ces techniques dans les entreprises existe depuis longtemps sous d'autres appellations telles que ; les courriers d'entreprises, les affichages, le fax, le téléphone fixe, le télex, etc. dans ce qui suit nous allons essayer de clarifier le sens du concept TIC en s'intéressant à ces différents facteurs.

#### 1.1 Définition des TIC :

Avant de définir les Technologies de l'information et de la communication, nous devons d'abord connaître la signification du mot technologie. Nous optons pour la définition suivante : « la technologie est l'application des connaissances scientifiques à des objectifs pratiques de la vie humaine ou, comme il est parfois formulée, à la modification et la manipulation de l'environnement humain »<sup>1</sup>.

Pour Abderrahmane Traoré, le mot technologie est utilisé pour désigner l'emploi des outils et matériels issus de la technologie, la création d'outils par l'application du savoir pour accroître la productivité et l'efficacité des systèmes d'organisation, l'usage, les méthodes, les

---

<sup>1</sup> Encyclopaedia Britannica, la technologie. <http://www.briannica.com/EBchecked/topic/585418/technology>

procédures et les compétences et enfin la maîtrise des sources d'énergie pour rendre la vie plus facile.

Pour les Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication, elles regroupent de manière générale les technologies informatiques, même si on a tendance à les nommer dans les années (1990) TI. Mais, avec le mariage de l'informatique, de l'électronique, des télécommunications et l'audiovisuel, on préfère parler désormais des TIC. Même cette dernière appellation se réduit aujourd'hui aux technologies de l'information et de la communication (TIC) puisqu'on ne peut plus les considérer comme étant nouvelles après (40) ans d'utilisation pour certaines.

Enfin, nous pouvons dire que dans le cadre de notre recherche les TIC sont perçues comme un ensemble de techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique et des télécommunications. Nous tenons à préciser que le concept des TIC est lié à un ensemble de notions que nous allons présenter dans l'élément qui suit.

### **1.2. Les origines et les différents concepts des TIC**

En termes d'origine, le concept des TIC est rattaché à 3 concepts de bases : la technologie, l'information et la communication.

#### **1.2.1. Technologie**

Bien que cette notion ait toujours existé dans tous les domaines (économique, éducatif, juridique...) on parlera ici de technologies de pointe ou les nouvelles technologies.

D'après (Dussauge P & Ramanantsoa, 1985), « le terme de technologies est très employé, mais paradoxalement sa signification est très variée. Les définitions de la technologie sont nombreuses »

Il s'agit d'un complexe de techniques, machines, instruments utilisés pour transformer les matières premières et les informations données...Etc. L'organisation (OLATS) (L'observatoire Leonardo pour les arts et les techno-sciences) définissait la technologie comme étant « l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises individuellement, en groupe ou dans leur ensemble,

qu'il s'agisse de techniques ou mécaniques, physiques ou intellectuelles en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de la production ; et de la consommation, de l'information »<sup>2</sup>

### 1.2.2. Information

Selon la définition donnée par l'organisation (OLATS) « l'information est l'émission, le réception, le transmission, de signaux groupés formels ou écrits, sonores, visuels ou audiovisuels, en vue de la diffusion et la communication d'idées, de faits, de connaissances, d'analyses dans tous les domaines, par un individu, par un groupe d'individus ou par un ou plusieurs organismes agissant ou rétroagissant ainsi sur leur environnement immédiat, proche ou lointain, et dont le but est de déclencher éventuellement des processus dialectiques plus ou moins étendus alimentant l'échange, qui est une base naturelle et indispensable de l'animation de la vie sociale »<sup>3</sup>. Il est important de noter que la notion information « est une collection de données organisées dans le but délivrer un message, le plus souvent sous une forme visible, imagée, écrite ou orale »<sup>4</sup>.

A partir d'une conception générale entre l'homme et son environnement, on distingue six catégories possibles pour l'emploi du mot information :

- **Un évènement** : tout élément discret (distinctif), toute structure que l'homme perçoit directement ou non dans son environnement, sont des informations.
- **Un message** : l'information est une connaissance communiquée.
- **Une signification** : l'information est la signification, le contenu même du message reconnu quelques soient les conditions d'élaboration et de réception de ce message. C'est la signification normalement perceptible par tout être humain.
- **Un résultat** : l'information est le résultat observé d'un processus de communication particulier.
- **Un processus** : l'information est le processus même de communication et non plus seulement un élément de ce processus de communication. L'élément remplace le tout.

---

<sup>2</sup> <http://www.olats.org/schoffer/definof.htm>. Consulté le 04/05/2018.

<sup>3</sup> ibid

<sup>4</sup> Jean-Yves PRAX, « le manuel du knowledge management », éd DUNOD, Paris, 2003, p.60.

- **Un symbole** : l'information désigne un symbole numérique binaire (codé sous la forme de 0 ou 1).

### 1.2.2.1. Principaux rôles de l'information

L'information est au cœur du système de gestion de l'entreprise, comme elle est au cœur de toute décision à prendre. Donc être bien informé est souvent (presque toujours) un préalable à la réussite. Les principaux rôles de l'information dans l'entreprise sont :

#### ➤ **Support des processus de gestion**

Traitement des commandes, tenues d'une comptabilité, programmation d'une action, ... nécessitent que l'on dispose d'informations.

Enorme évolution dans ce domaine avec les technologies informatiques, les réseaux.

#### ➤ **Instrument de communication**

L'échange d'informations est nécessaire pour la réalisation de nombreuses activités. La technologie a également beaucoup fait évoluer cet aspect.

#### ➤ **Support de connaissance individuelle**

On pourrait résumer ainsi le paragraphe : 'la capacité cognitive des organisations est aussi celle des individus qui en font partie'.

#### ➤ **Instrument de liaison avec l'environnement**

Sur ce plan, on ne peut nier l'intérêt de l'information. De même une information de qualité aura un effet positif sur le climat social au sein des organisations.

### 1.2.3. La communication

La communication peut être définie comme « la production d'information sur les milieux interne et externe et comme la création d'interfaces »<sup>5</sup>

« Elle est le fait qu'une information soit transmise d'un point à un autre. Quand la communication se produit, nous disons que les parties composantes de cette transmission forment un système de communication » Donc la communication est la manière dont

---

<sup>5</sup> WESPHALLEN, Marie-Hélène. « Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise » paris, 2009, p9

L'information circule dans l'entreprise, elle s'effectue à travers d'un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire.

Nous remarquons que chaque concept des TIC à sa définition générale d'après l'OCDE (l'organisation de coopération et de développement économiques) :

« Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques »<sup>6</sup>

### 1.2.3.1. Le processus de communication

Définie théoriquement, la communication désigne le processus interpersonnel par lequel on envoie et on reçoit des signes comportant des messages.

Dans un premier temps, l'expéditeur (l'émetteur) se charge d'encoder un message préparé sous forme de signe compréhensible, d'ordre verbal ou non verbal.

Le message est expédié grâce à une voie de communication (un canal de communication) à un destinataire (un récepteur), qui se charge alors d'en décoder ou d'en interpréter le sens.

L'interprétation, il faut le souligner ne correspond pas toujours à l'intention de l'expéditeur.

Cette façon d'aborder le processus de la communication est perçue comme étant trop mécanique. Par contre, dans l'analyse des aspects d'une communication, sans prétendre en expliquant le processus, ces questions sont d'un grand secours. Dans ce sens, il y a cinq dimensions considérées les "questions-programme " à savoir :

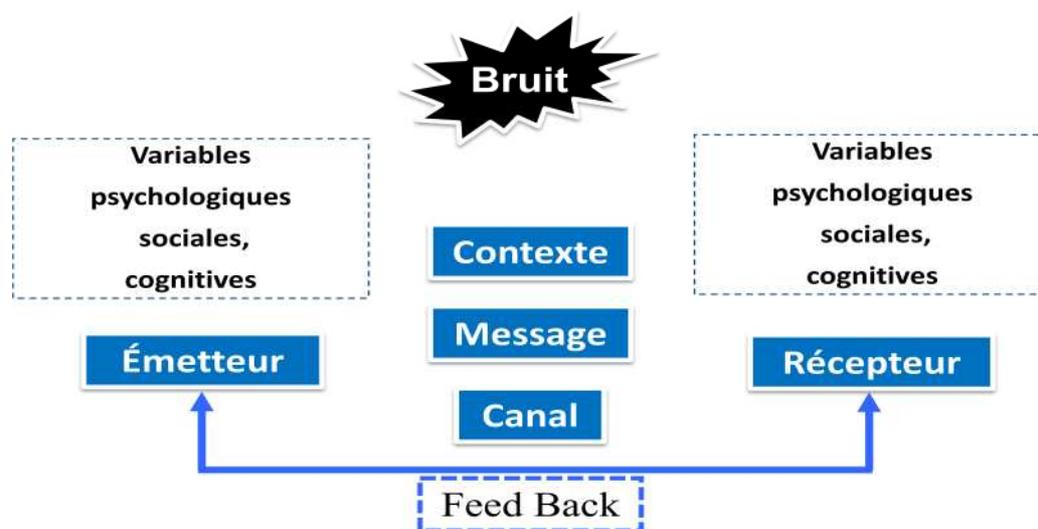
- **Qui ?** analyse des caractéristiques du destinataire donc cherche à savoir le plus possible au sujet des destinataires (émetteurs).
- **Dit quoi ?** permet de cerner les éléments liés au message.
- **A qui ?** analyse des caractéristiques des destinataires-clients. Cette question donc permet de cerner les particularités des personnes qui vont bénéficier de l'interprétation à leur donner.

---

<sup>6</sup> l'OCDE, in COUTINET N, « définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », CEPN université de paris Nord, p5

- **Par quels canaux ?** analyse de l'environnement physique. La question " par quel canal ? " permet de cerner les particularités du moyen de diffusion des messages et, par extension, du contexte physique dans lequel l'interprétation se réalise. Au sens strict, le canal fait référence aux moyens techniques de diffusion.
- **Avec quel effet ?** analyse des résultats, la question " avec quel effet ? " permet de cerner la réaction du destinataire au message qui lui est destiné. Cette réaction est un élément central sur lequel la relation entre tous les participants va se construire. On peut schématiser le processus de communication comme suit :

**Figure (N 1) : Le processus de communication**



<http://www.agrh.fr/assets/2001martmati056.pdf>

Après avoir expliqué les différentes notions de bases liées aux TIC nous allons dans ce qui suit retracer l'évolution des TIC au sein de l'organisation.

### 1.3. L'évolution historique des TIC au fil du temps

La première période de l'histoire de l'informatisation qui s'étale entre (1930-1950) est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports.<sup>7</sup>

L'évolution des TIC a été marquée par des vagues successives de centralisation, comme l'automatisation dans les années cinquante ou la mise en service des progiciels de gestion

<sup>7</sup> LAUDON K. et LAUDON j-p, « management de système d'information », 11<sup>ème</sup> édition, Pearson, paris, 2010, pages 243.

## Chapitre I Généralité et outils des TIC

---

intégré, et de décentralisation comme l'arrivée de l'informatique individuelle ou plus récemment des technologies internet<sup>8</sup>.

- **Années 1950** : l'informatisation se caractérise à partir des années 1950 par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel, longtemps réservés aux grandes entreprises.
- **Années 1960** : elles sont caractérisées par l'automatisation des processus administratifs à cette époque l'ordinateur trouve petit à petit sa place dans l'entreprise et y rentre dans tous les niveaux hiérarchiques.
- **Années 1970** : dans cette période, le point à été mis sur l'automatisation des processus de production dont le développement de la robotique et productique afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.
- **Années 1980** : cette décennie a été caractérisé par l'automatisation du travail de bureau.
- **Année 1990** : ces années ont marqué l'accession de l'internet permis de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique le centre de recherche sur l'information scientifique et technique (CERIST) ; organisme public créé dix ans plus tôt ; est désigné pour être l'unique fournisseur d'accès en Algérie. L'usage en est réservé à des institutions spécialisées, notamment dans le domaine de la recherche, jusqu'en décembre 1997, date à laquelle l'accès au réseau est étendue aux particuliers<sup>9</sup>
- **A partir de l'année 2000** : l'internet a connu une explosion et le développement des moyens de communication (le commerce électronique). « L'information est désormais accessible incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu du monde grâce aux mails et téléphones mobiles ».

En Algérie, au cours des années 90 et particulièrement en 1991 l'internet a fait son entrée par le biais de l'association algérienne des utilisateurs d'UNIX en collaboration de l'association des scientifiques algérienne (ASA) à travers une connexion avec l'Italie.

---

<sup>8</sup> KILEIN Tristan Daniel RATIER. « l'impact des TIC sur les conditions de travail », contre d'analyse stratégique, France, 2012 ,p19 in : [http://arhives.strategie.gouv.fr/cas/system/fils/rapti\\_web\\_light\\_final28022012.pdf.pdf](http://arhives.strategie.gouv.fr/cas/system/fils/rapti_web_light_final28022012.pdf.pdf)

<sup>9</sup>Contribution de l'Algérie à la première réunion de préparation (PrepCom-1) du sommet mondial de la société de l'information Genève, du 01 au 05 juillet 2002

- **En octobre 2000** Un nouveau décret exécutif (2000-307) précise les conditions d'exploitation de service internet. Les articles 2 et 4 indiquent que les services internet sont définis par un arrêté du ministère chargé des postes et télécommunications et que seules les personnes morales algériennes, dénommées fournisseurs de services internet, peuvent être autorisées à mettre en place et exploiter ces services<sup>10</sup>.

L'évolution historique de l'utilité des TIC indique l'enrichissement de ce concept, ainsi ce dernier c'est doté de certains caractéristiques.

### 1.4. Les caractéristiques des TIC

Toutes les TIC tournent autour du réseau internet, ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations. Ainsi est devenu un média de communication universel, et le premier centre d'échange de savoir et de diffusion.

L'autre particularité des TIC, et à laquelle aucune technologie ne peut se mesurer, réside dans le fait qu'elle touche tous les domaines de la vie ; pour faire du business, vendre, acheter, former, échanger..., il suffit de se connecter sur internet<sup>11</sup>

LAFITTE M. résume l'apport des TIC en quatre points:<sup>12</sup>

- Compression du temps : la vitesse de traitement se chiffre en millions d'opérateur par seconde, ce qui permet de réaliser dans un temps plus court des opérations auparavant effectués mutuellement ;
- Compression de l'espace : facilitent la transmission quasi-instantanée des vitesses de la lumière sur des réseaux accessibles de partout ;
- Capacité de stockage : les technologies magnétique et optique permettent de stocker de grandes quantités d'information dans un volume réduit ;

---

<sup>10</sup> Décret exécutif n° 2000-307 du rajab 1421 correspondant au 14 octobre 2000 modifiant le décret exécutif n° 98-257 du 3 jourmada El Oulla 1419 correspondant au 25 aout 1998 définissant les conditions et les modalités de mise en place et d'exploitation des services INTERNET. P14.

<sup>11</sup>ALI BOUHENNA « les enjeux des NTIC dans l'entreprise,-la revue de l'Economie&de management -, », Faculté 2des sciences Economique et Gestion Université de Tlemcen IN:

<http://fseg.univtlemcen.dz/la%2revue07/la%2revue03/Microsoft%20Ali%20BOUHENNA.pdf>

<sup>12</sup>LAFITTE.MinDE REMUR D.B, ce que l'intelligence économique veut dire, édition D'organisation, paris, 2006, p234

- Flexibilité d'usage : la numérisation permet d'appliquer les différents traitements des données et de les restituer sous formes de supports divers.

Après avoir défini les notions de bases des TIC et retracer l'évolution historique des TIC au sein de l'organisation et expliquer brièvement les caractéristiques des TIC nous allons passer à la deuxième section de ce chapitre dont l'objectif est de présenter les outils et les techniques des TIC.

### Section 02 : Outils et technique des TIC

#### 2.1. Les différentes typologies des TIC

Les technologies de l'information et de la communication est un ensemble de ressources et de techniques nécessaires pour la mise en œuvre des services de l'information et de la communication pour produire, manipuler, convertir, stocker, gérer, transmettre et obtenir l'information et pour communiquer. On peut regrouper ces techniques par les catégories suivantes :

##### 2.1.1. Les technologies de l'information et de la Communication (TIC)

Les TIC correspondent à « l'ensemble de technologies de traitement ou d'échange d'information résultant de développements croisés entre l'information, les télécommunications et l'audiovisuel »

L'arrivée des TIC a bouleversé les applications au sein des entreprises, quant à la manière d'échanger l'information par l'adoption de nouvelles pratiques tel que : Internet, Workflow etc....

**2.1.2. Technologies de diffusion de l'information :** Ce sont celles liées à l'internet, l'intranet

##### 2.1.2.1. Internet

Réseau télématique international d'origine Américaine. Internet est né suite aux technologies d'interconnexion des réseaux pour ordinateurs distant .Il peut être défini comme « un ensemble d'ordinateurs interconnecté entre eux par des câbles, liaisons téléphoniques, infrarouge...et communiquant grâce à un même langage de communication représente un réseau d'information »<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Marie-France Landréa, « présentation d'internet et le Word Wide Web », juin 1998, p6.

L'internet est l'outil de compétitivité de modernisation, de flexibilité et de créativité qui permet une transformation rapide des informations sous forme électronique et est présent partout et fait partie de la vie quotidienne que ce soit pour les entreprises ou bien pour les particuliers. Les informations présentées sur le réseau internet sont publiées dans les pages du format HTML (HyperText Markup language) ou XML (eXtended Markup language).

### **2.1.2.2. Intranet**

Un concept qui suscite un vif intérêt au sein d'une entreprise. Il consiste à reproduire à l'échelle de l'organisation d'information qui fonctionne avec les mêmes composantes qu'internet.

L'intranet est un réseau informatique utilisé uniquement à l'intérieur d'une entreprise ou une organisation que seules les personnes autorisées ont accès aux données (Document internes de l'entreprise).

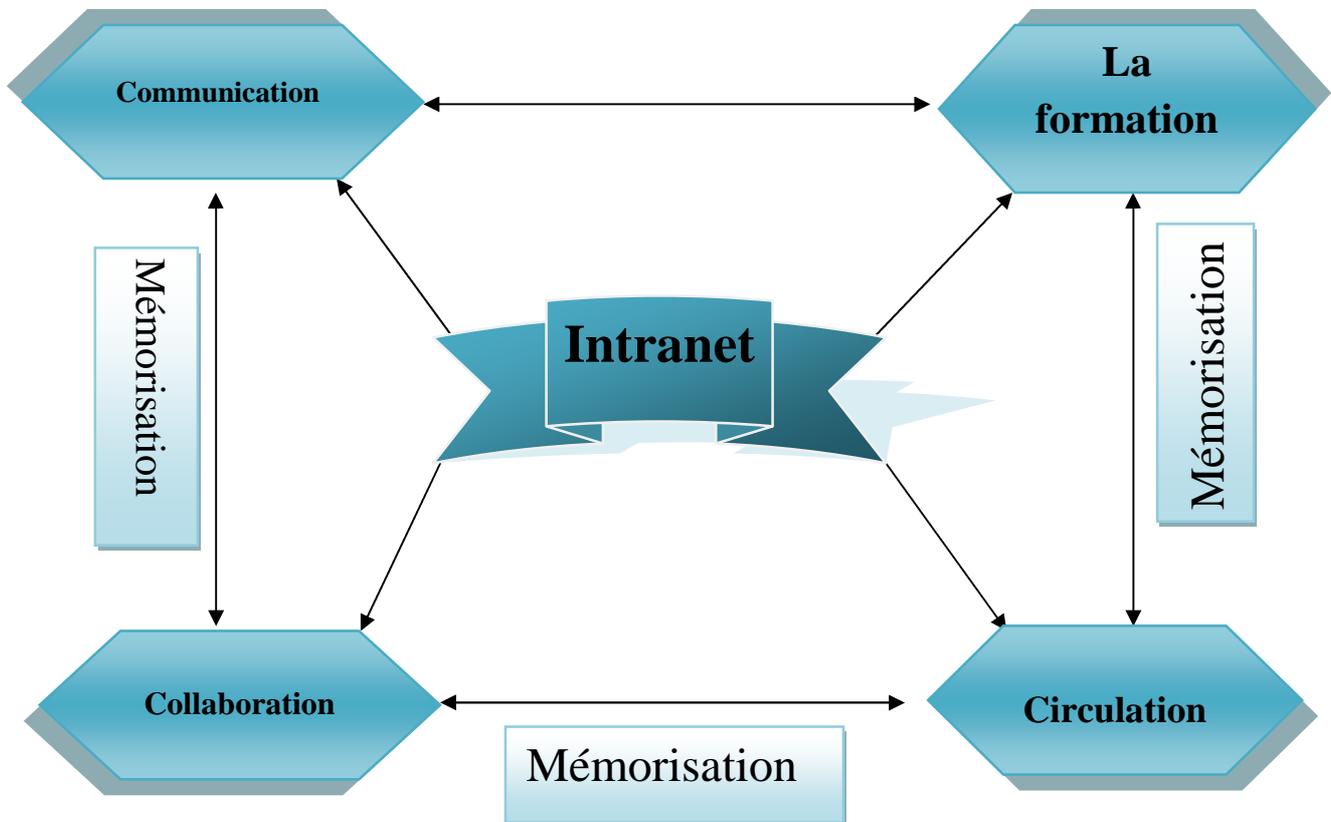
*« C'est l'ensemble des moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés »<sup>14</sup>*

C'est dans l'application de l'intranet que sont intégrées les autres applications des TIC dans l'entreprise, à l'image de l'internet comportant toutes les fonctionnalités des TIC comme la montre cette figure

---

<sup>14</sup> Joseph Anglebert.Philippe Roux, Catherine Redon, « TCP/IP Internet/Intranet/Extranet », institut de la gestion publique et du Développement Economique, 9 novembre 2001, p 204

Figure N2 fonctionnalité des TIC.



**Source :** MERCKB, DRH France télécom 2001, In MATAMATI Mohamed, « les enjeux de l'intranet dans la GRH », ACTS DU XLLe CONGRES DE L'AGRH volume, page 966, in :

Cet outil a plusieurs caractéristiques :

- Il utilise le protocole TCP/IP pour le domaine internet et externe de l'entreprise ;
- Il assure le transport de l'information dans le domaine local ;
- Il utilise HTML, SMTP et autres normes ouvertes, bases de l'internet, pour faire circuler l'information entre clients et serveurs ;
- Il appartient entièrement au domaine privé de l'organisation. Les applications internet dans la sphère organisationnelle permettant de :
  - ✓ fédérer l'accès à l'information avec un outil indépendant des systèmes de stockage et d'administration des données ;
  - ✓ Créer des services en ligne à l'usage des collaborateurs d'une entreprise :

- ✓ Mettre en place des ressources permettant de renforcer l'efficacité des collaborateurs (sessions de formation et présentations sous forme de vidéo numérisées, journaux électroniques, déclarations et communication officielles, etc.) ;
- ✓ Créer des applications destinées à être ensuite accessibles au travers d'internet ;
- ✓ Expliquer, dans les grandes entreprises internationales, les ressources partagées entre le siège et les filiales (les applications départementalisées en intranet peuvent être exploitées en se servant d'internet comme d'un simple véhicule de parquets d'informations) ;
- ✓ Constituer des réseaux de distribution, aide à la vente au moyen d'outils interactifs ;
- ✓ Créer des passerelles de communication avec le réseau de l'entreprise pour les collaborateurs itinérants (développement du nomadisme).

L'outil intranet permet ainsi une meilleure diffusion et un meilleur partage de l'information. La communication entre l'ensemble des acteurs organisationnels est ainsi améliorée.

### **2.1.2.3. Extranet**

Est né de l'extension des services de l'intranet aux différents partenaires au-delà du réseau .L'accès à Extranet doit être sécurisé dans la mesure où cela offre accès au système d'information concernant des structures (collectivités, entreprises, associations, etc.)

Situés des sites géographiques distincts.

Il permet d'augmenter l'efficacité de l'organisation interne et de rendre meilleur la qualité de service offert.

«L'extranet consiste à appliquer la technologie internet aux relations de l'entreprise avec ses principaux clients et fournisseurs. Une simple connexion internet suffit pour se connecter aux serveurs des entreprises partenaires. Une fois que le serveur identifie, il aura accès à l'ensemble des ressources mises à la disposition par le partenaire, comme des services de messagerie, e-mail, des pages d'information au format web, des documents en téléchargement ou des forums »<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> La petite Larousse illustré, cedex 06, Paris, 2002, P415.

### 2.1.2.4. World wide web (www)

Littéralement appelé la toile d'araignée mondiale, communément appelé le web.

« C'est la grande bibliothèque de document de monde comprend des bases de données, des informations, des documents textuels et (ou multimédia etc...) sa caractéristique principale est que chaque service ; qui contient des informations pour rédiger l'utilisateur d'une façon automatique et transparente vers d'autres serveurs pour faciliter l'exploration des autres ressources du web »<sup>16</sup>

### 2.1.2.5. Le courrier électronique

Il convient de distinguer courrier électronique et messagerie électronique, utilisé souvent de manière différente.

La messagerie électronique est une infrastructure conjuguant l'informatique et la télécommunication dans le but de faire circuler des informations de diverses natures entre des postes de travail .quant au courrier électronique qu'est un moyen qui sert à envoyer toutes sortes de documents, il favorise les discussions en groupe où à des forums sur un thème précis

### 2.1.2.6. Le transfert des fichiers (file transfert Protocol)

« L'utilitaire FTP est un serveur dédié à l'échange de fichiers entre utilisateurs il offre un service permettant de télécharger ou de mettre à disposition des données spécifiques depuis une machine connecté à l'internet »<sup>17</sup>

« FTP est un outil qui « permet de déposer des informations sur un ordinateur dit serveur FTP. Un autre ordinateur disant viendra chercher ces informations »<sup>18</sup>

**2.1.2.7. Technologies de collaboration et de partage** il ya deux types de technologies de collaboration et de partage le groupware et le workflow.

#### **A .Groupware**

---

<sup>16</sup> BOULOUC pierre, les NTIC : comment tirez profit ?, paris, Mars 2003,p 178

<sup>17</sup> BLKHIRI ALI, OP.cit, p 141

<sup>18</sup> BOULOUC p 178

(Travail collaboratif) ou CSCW (Computer Supported Cooperative Work).

Il a été défini pour la première fois par LAFITTE J.M. comme étant « l'ensemble des techniques et des méthodes qui contribuent à la réalisation d'un objectif commun à plusieurs acteurs, séparés ou réunis par le temps et l'espace, à l'aide de tout dispositif interactif faisant appel à l'informatique, aux télécommunications et aux méthodes de conduite de groupe ». <sup>19</sup>

Il peut être aussi défini comme « Un processus intentionnel de travail en groupe, processus intégrant les outils logiciels (Ware) nécessaire pour l'assister » <sup>20</sup>

Le groupware apporte de nouvelles solutions à savoir la communication, la coordination et la coopération et met en évidence deux dimensions importantes l'une axée sur l'aspect organisationnel (spécifique au travail du groupe) et l'autre axée sur l'aspect technologique (logiciels communicants) cette technologie représente « l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui par l'intermédiaire de la communication électronique permettent le passage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif » <sup>21</sup>.

### **B. Workflow**

(Automatisation des flux de document) c'est l'une des composantes du groupware.

« Le Workflow désigne l'automatisation de tout ou une partie d'un processus d'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminé (ou routé) d'une personne (ou rôle) à l'autre selon les règles prédéfinies » <sup>22</sup>

Le Workflow permet d'automatiser une partie importante de la communication et de la coordination nécessaire au processus de travail. Son but principal est de modéliser des processus métier dans le cadre d'une démarche plus globale BPM (Business Process Management).

---

<sup>19</sup> LAFITTE M., in GUINA Nadège, la fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises impacts des nouvelles technologies d'information et de communication, thèse de doctorat en science de gestion, Toulouse, 2002, p108

<sup>20</sup> Mélissa SAADOUN., avec le temps édition d'organisation, paris, 1998 ; p143.

<sup>21</sup> Bezer P., et al, association nationale des directeurs et cadre de la fonction personnel, revue personnel revue personnel, février 2003, p 46

<sup>22</sup> SAADOUN Mélissa., op., cit, p83

Il favorise la responsabilisation à un mode de fonctionnement ou le pouvoir d'action et de décision est partagé.

Le Workflow est une des applications du Groupware qui permet :

- ✓ L'amélioration de la gestion de l'information.
- ✓ La compression du temps et la transformation d'activités séquentielles en activités simultanées.
- ✓ Réduction du coût lié au travail collaboratif.
- ✓ Réduction de la consommation du papier et temps du traitement en contrôlant l'information ainsi que la validation électronique.

**2.1.3. Technologies de partage des connaissances** il est doté du E-Learning et la vidéoconférence

### **2.1.3.1. E-Learning**

(En français l'apprentissage électronique) le E-Learning est une méthode d'apprentissage par des moyens électroniques, la formation inclut de cette façon des sites web éducatifs, la téléformation, l'enseignement télématique ou encore l'E-training.

Le E-Learning « définit tout dispositif de formation qui utilise un réseau local, étendu ou l'internet pour diffuser, interagir ou communiquer, ce qui inclut l'enseignement à distance, l'accès à des sources par téléchargement ou en consultation sur le net »<sup>23</sup>

Le E-Learning résulte donc de l'association de contenu interactif et multimédia de supports de distribution (Pc, internet, extranet...) et d'un ensemble d'outils logiciels qui permettent la gestion d'une formation en ligne et d'outils de formations interactives.

---

<sup>23</sup> [http : www.elearningeuropa.info/main/index](http://www.elearningeuropa.info/main/index).

### **2.1.3.2. Vidéoconférence :**

(Synonyme de visioconférence) deux termes synonymes même dans l'univers de l'entreprise. Ils évoquent un même procédé technique permettant la communication visuelle et auditive de plusieurs interlocuteurs situés en des lieux distincts grâce à un logiciel adapté et à des webcams. Ils permettent et facilitent la communication à distance.

### **2.1.4. Technologies de traitement de l'information**

#### **2.1.4.1 Pro logiciel de gestion intégré (PGI)**

(En anglais entreprise ressource planning) selon le grand dictionnaire terminologique « un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière ,l'aide à la décision mais aussi la vente, la distribution , l'approvisionnement et le commerce électronique »

#### **2.1.4.2. Intégration des applications de l'entreprise (IAE) :**

(En anglais entreprise application intégration) Est une application inter logicielle permettant à des applications hétérogènes de gérer leurs échanges. C'est-à-dire faire communiquer les différentes applications constituant le système d'information de l'entreprise, voir même celles des clients, des partenaires ou des fournisseurs. L'EAI réforme la manière de penser les systèmes d'information en plaçant au cœur de la conception de l'architecture le principe de communication, d'interopérabilité et d'échanges de service.

### **2.1.5. Technologie de gestion et de régulation de l'information**

Parmi les TIC à la appropriées à la gestion des données d'une organisation on trouve ; bases de données et gestion de bases de données et aussi échanges de données informatisées et enfin entreprise ressources planning.

#### **2.1.5.1. Bases de données et gestion de bases de données**

La base de données permet la mémorisation des informations, elles sont regroupées dans un système informatique central de grosse capacité en y trouve le datawarehouse et le datamining

### a. Datawarehouse

Il s'agit d'une application regroupant les données issues de diverses applications de production. Il peut être défini comme étant une collecte de données, intégrées, et répertoriées selon un historique. Selon GOURANE J.M., l'objectif du « datawarehouse est de centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent ». <sup>24</sup> En fait, c'est un entrepôt de données qui représente un système d'aide à la prise de décision. Pour centraliser et automatiser le traitement des informations, le système décisionnel occupe généralement, selon les besoins de chaque entreprise, trois fonctions primordiales :

#### ➤ L'extradition des données

Cette phase est celle du nettoyage des données pour éviter toute redondance. Pour le faire, on utilise un outil appelé ETL (EXTRADITION TRANSFERT LOADING) qui permet, de récolter les données dispersées, et de les transférer.

#### ➤ Le stockage des données

Il représente un processus par lequel les données sont rassemblées afin de parvenir à la constitution d'un schéma relationnel. Ce qui induira la prise de décisions stratégiques.

#### ➤ Le reportage de données

Il représente un processus par lequel les données sont rassemblées afin de parvenir à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisée et en fonction des besoins de chacun.

### b. Datamining

Le Datamining est un « processus qui permet de découvrir dans de grosses bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques » <sup>25</sup>

Donc, le datamining correspond à l'ensemble des techniques et méthodes qui, à partir des données, permettent d'obtenir des connaissances exploitables. Son utilité est grande

---

<sup>24</sup> GOUARNE J. M., le projet décisionnel, édition Eyrolles, paris, 1998, p9.

<sup>25</sup> GOVARE V, L évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et de communication

lorsque l'entreprise possède un grand nombre d'informations stockées sous forme de bases de données. Une étude de datamining sera réaliser après avoir, élaboré un entrepôt de données.

Le datamining a prouvé son efficacité dans la gestion de la relation client. Par une meilleure connaissance de la clientèle, l'accroissement des ventes.

### **2.1.5.2. Echange de données informatisées (EDI)**

Il s'agit « de systèmes d'information associés à plusieurs entreprises devenant partenaires, ce sont des systèmes d'informations globaux»<sup>26</sup> Donc, l'EDI est transfert des données structurées par des moyens électroniques entre les ordinateurs des partenaires de cet échange. Les données sont déterminées par un format, une codification et une définition précise

### **2.1.5.3 Entreprise Ressources Planning (ERP)**

En français progiciel de gestion intégré, « les ERP sont des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : les achats, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprise à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques »<sup>27</sup>

Ainsi, L'ERP est une application informatique qui permet de centraliser et de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise. En effet, « les ERP contribuent très fortement a l'homogénéisation du SI dans un environnement ou la tendance générale tend à la diversification des fournisseurs tant de logiciels que de matériels »<sup>28</sup> .En intégrant diverses fonctions dans un même système, il offre une plus grande efficacité opérationnelle, une productivité accrue et une réduction des couts de gestion de l'information.

---

<sup>26</sup> PATERYON E.A.et SALAMONR, les nouvelles technologies d'information et l'entreprise, édition Economica, paris1996, p35

<sup>27</sup> QUELENNC C, ERP, levier de transformation de l'entreprise, édition Lavoisier, paris, 2007, p17.

<sup>28</sup> LEQUEUX J.L, Manager avec les ERP, édition d'organisation, paris, 2008, p36.

Après avoir expliqué les différentes typologies de TIC nous allons dans ce qui suit retracer les effets des TIC sur l'organisation.

### **2.2. Les effets des TIC sur l'organisation**

Les TIC permettent aux organisations de se progresser au niveau de la production et de la gestion, précisément l'internet et l'ordinateur ont un impact sur la productivité, l'innovation, l'accès à l'information la compétence et la qualité

#### **2.2.1. La productivité**

Les TIC ont le potentiel de stimuler la productivité de pratiquement tout ce qu'une entreprise fait, de l'ingénierie, au marketing, à la comptabilité, à la recherche et développement, à la direction. Selon les résultats annoncés le 08 mars 2001 à New York, l'internet aide à augmenter la production, les entreprises qui ont utilisé l'internet pour leur gestion ont atteint des niveaux de production supérieure à ceux des autres entreprises<sup>29</sup>. Les entreprises qui sont restées offline ont affiché une augmentation de 4.9% dans leur productivité, alors que celles qui ont intégré l'internet dans leur gestion ont enregistré un accroissement de 13.4% sur 12 mois, l'an 2000.

Ces dernières ont utilisé l'internet pour acheter, vendre, faire la publicité et pour recruter.

#### **2.2.2. L'accès à l'information**

L'internet a le potentiel de rendre le marché plus transparent et plus exposé. Elle marque un tournant dans l'autonomisation et des usages et des consommateurs et offre de nouvelles possibilités d'activités innovantes et sociales.

L'internet permet aux consommateurs de trouver les meilleurs prix et les entreprises<sup>30</sup>. Les TIC réduisent également les coûts de transaction et les barrières à l'entrée et des marchés mieux informés s'assureront que les ressources sont allouées selon leur utilisation optimale.

---

<sup>29</sup>Mohamed LOUADI, op.cit., p533

<sup>30</sup>[www.oecd.org/dataoecd/37/21/44691494.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/37/21/44691494.pdf)

### 2.2.3 L'innovation

L'innovation est le processus par lequel une entreprise modifie sa proposition de valeur. En offrant à ses clients de nouveaux produits ou services, ou en changeant la manière de réaliser ceux-ci.

Les TIC accélèrent directement l'innovation, en facilitant le traitement de vastes quantités de données et en réduisant le temps pris par la conception d'un nouveau produit grâce à des ordinateurs de plus en plus puissants.

Les TIC rendent possible la recherche en informatique distribuée, le calcul en réseau, et ils modifient également l'organisation de la science, de la recherche et de l'innovation en mobilisant la créativité collective en permettant aux organisations de collaborer et de mettre en commun les ressources informatiques et de tirer parti de nouveaux modes de diffusion de l'information.

L'internet accélère la recherche et l'innovation et en élargit la portée en encourageant de nouveaux types d'activités de l'entreprise.

### 2.2.4 La qualité

Les valeurs de qualité portées par les TIC sont : Responsabilisation et initiatives locales, Personnalisation de masse et commerce collaboratif.

Ces valeurs valorisent fortement le rôle de chacun dans l'entreprise et font disparaître des blocages liés à des procédures lourdes et complexes.

Certaines des démarches et méthodes « qualité » seront facilitées par des TIC : Ajustement et intégration en temps réel des besoins du client, dialogue permanent sur la qualité apportée, transparence (le client accède à son information sans intermédiaire et convivialité<sup>31</sup>).

## 2.3. Difficultés liées à l'introduction des TIC dans l'organisation

Aujourd'hui, on ne peut nier l'impact des TIC sur les rémodélisations des organisations, notamment au sein de la FRH. En effet, l'introduction de ces outils a pour objectif l'amélioration des pratiques de cette fonction et la recherche d'une performance accrue.

---

<sup>31</sup> Olivier LARGREE, Laurent MAGNE, "E-management, comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager", éd Dunod, Paris, 2001, p120.

## Chapitre I Généralité et outils des TIC

---

Les TIC apportent divers avantages et facilitent les opérations de gestion, mais elles peuvent également être porteuse de difficultés :

- Les TIC permettent d'afficher sur un écran une abstraction de la réalité. Certaines personnes s'y adaptent très bien, tandis que d'autres personnes ont du mal à se représenter la réalité des données au-delà des données affichées sur l'écran.
- Aujourd'hui, les individus sont censés avoir, à cause des TIC un comportement professionnel réactif qu'auparavant puisque l'interactivité du travail demande des réponses rapides aux ordres des machines. Mais le fait est que certains individus bloquent quand ils ont face aux machines et ce blocage ne dépend pas de leur niveau d'études.
- La diversité et la qualité importante des informations sur internet sont très enrichissantes. Toutefois certaines personnes ne s'accrochent pas à l'abondance des informations, elles ont l'impression de perdre le temps à la recherche des informations qu'elles souhaitent et ont le sentiment de gaspillage des données qu'ils n'utilisent pas.
- Les TIC facilitent le travail à distance, ce qui est perçu comme opportunité pour certaines personnes, mais aussi comme un poids pour d'autres qui ont du mal à se couper de la division traditionnelle du travail. On outre, le travail à distance n'est pas toujours complètement reconnu.
- Les TIC permettent de numériser, observer et stocker toutes les actions réalisées sur les réseaux de communication. Les individus ont alors le sentiment d'être surveillés et doivent donc apprendre à vivre sous surveillance et apprendre à se protéger de ces capteurs invisibles.

L'introduction des TIC dans l'organisation n'est donc pas vécue d'une manière identique par tous les membres de l'organisation. Elle est vécue positivement par certains individus. Mais elle est aussi source de stress et de blocages pour d'autres personnes.

C'est pour cela que les conditions de l'usage des TIC sont proposées dans ce qui suit :

- Stabilité économique et politique du pays ;
- Mécanisme de l'efficacité du marché local ;
- Marché du travail stable et constant ;
- Critère de l'environnement acceptable ;
- Intervention de l'état pour encourager les exportations ;
- L'investissement dans les TIC et l'économie nationale ;

### **Conclusion**

La GRH ne peut ignorer les apports des TIC, si bien que tous s'accordent à dire que l'informatique a pris une place de premier plan dans les organisations.

Les TIC ont permis de rationaliser, normaliser, standardiser, traiter et partager les données pour les professionnels RH mais aussi ouvrent de nouveaux horizons au SIRH en réduisant, distance temps et coûts et en offrant la possibilité de collecter, capitaliser et transmettre l'ensemble des connaissances disponibles dans l'entreprise.

## Introduction

A partir de l'avènement de la globalisation l'utilisation des TIC connaît une véritable explosion dans le domaine de la GRH créant ainsi de nouveaux outils de gestion.

En effet, les TIC sont devenus incontournables par leurs impacts sur la dynamique des organisations en termes de transmission de données en temps réel et de gain de productivité.

L'importance croissante des TIC dans l'organisation nous amène à présenter une investigation théorique pour mettre en évidence l'impact des TIC sur la fonction ressource humaine et ses activités, en s'appuyant sur deux sections. La première section est consacrée à un ensemble de définition du système d'information ressources humaines (SIRH) ces outils et ces enjeux puis une deuxième section consacrée à l'adoption des TIC par la FRH.

### Section 01 : Le SIRH, un outil de déploiement des TIC

Le système d'information ressources humaines est une procédure de collecte, stockage restauration et validation des données sur les ressources humaines.

Ainsi la mise en place d'un système d'information permet d'enregistrer à la source toutes les informations utiles est autoriser par l'informatisation de la fonction ressources humaines.

Le recours au SIRH s'inscrit dans le développement croissant de l'usage des TIC dans les différentes fonctions de l'organisation, sont celle liées à la GRH.

#### 1.1 Définition du SIRH :

Au regard de la littérature, nous constatons que le Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) peut être défini de différentes manières selon les caractéristiques que nous privilégions. Nous observons deux courants de pensée, l'un considère le SIRH selon sa capacité à traiter de l'information quels que soient les moyens nécessaires, l'autre l'appréhende en fonction de ses capacités technologiques au sens large, notamment au travers du rôle qu'il joue au sein de processus plus globaux.

Ainsi Plusieurs définitions ont été données parmi ces définition on peut citer celles-ci « la SIRH est l'ensemble de procédure mises en œuvre pour produire les informations qui guident la direction d'une entité dans ses choix et ses actions »<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> JL. LEMOIGNS, Systèmes d'information dans les organisations, Presses universitaires de France, Paris, 1973 . pages 56.

Selon Hughes ANGOT (2005), un système d'information (SI) est : D'une part, un ensemble organisé d'éléments qui permet de regrouper, de classier, de traiter et de diffuser de l'information sur un phénomène donné ; D'autre part, un réseau complexe de relations structurées où interviennent hommes, machines et procédures, qui a pour but d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes provenant de différentes sources et destinées à servir de base à des décisions.

L'utilisation de moyens informatiques, électroniques et de télécommunications permet d'automatiser et de dématérialiser les opérations définies par les procédures des entreprises. Ils sont aujourd'hui largement utilisés en lieu et place des moyens classiques tels que les formulaires sur papier et le téléphone. Cette transformation est à l'origine de la notion de système d'information.

La définition de BOURDEA. W et BRODERIK. R introduit cette notion d'information est définit le SIRH comme « un (SIRH) est une procédure de collecte, stockage, restauration et validation des données sur les ressources humaines, les activités du personnel et les caractéristiques des unités organisationnelles dont une entreprise a besoin, il n'a pas d'être complexe, ni même informatisé, il comprend également les gens, les formes, les politiques et procédure des données »<sup>2</sup>.

En générale, nous pouvons retenir le découpage de fonctionnalités SIRH en deux principaux aspects :

- Le premier aspect appelé aspect opérationnel du SIRH, qui concerne les processus ayant des traits opérationnels, qui sont : La paie, la gestion administrative du personnel (GAP), la gestion des temps et des activités (GTA).
- Le deuxième aspect appelé aspect stratégique du SIRH, qui concerne les processus ayant un trait stratégique, qui sont : La gestion provisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), recrutement, rémunération, formation professionnelle, tableau de bord, bilan social (BS), l'audit social.

Après avoir définit la notion du système d'information ressources humaines SIRH nous allons passer a sa mise en place étapes et exigence.

---

<sup>2</sup> BOURDEA. W et BRODERIK. R, Technologie de l'information et compétitive, Paris, 2001, p17

**1.2. Les étapes de mise en place d'un SIRH** la mise en place d'un SIRH est constituer d'exigence de mise en place et la mise en place .

### 1.2.1. Exigence de mise en place

La direction des ressources humaines est amenée, avant la mise en place d'un SIRH à :

- Adapter ses processus de gestion et son organisation, pour éviter tout chevauchement entre les fonctions de l'organisation ;
- Echanger les données avec les autres directions, ce qui permet une bonne intégration de la fonction ressources humaines ;
- Désigner une équipe de conduite du changement de communication ;
- Former les utilisateurs, pour assurer une efficace utilisation du système implanté.

### 1.2.2. La mise en place d'un SIRH

La mise en place d'un système d'information des ressources humaines nécessite la consultation d'un expert en GRH. Et généralement les experts ont implanté quatre principales étapes pour implanter un système d'information pour la gestion des ressources humaines.

- **Etude préalable** Il s'agit de poser le problème à l'origine de la décision amenant vers l'informatisation de la fonction. Cette étude est lancée suite a l'expression d'un besoin de la formulation d'une demande pour satisfaire ce besoin, une fois la demande est formuée, le gestionnaire des ressources humaines doit fixer les objectifs à atteindre, la stratégie à suivre et le cahier de charges à supporter.
- **La conception détaillée** Durant cette étape, et d'une part, les différents plans sont établit, parmi ces plans on cite : le plan de conduite de changement, le plan qualité, le plan de tests, plan de formation d'autre part, les gestionnaires doivent définir les spécifications fonctionnelles et techniques et procéder à la formation du groupe de projet.

A ce stade de projet, on confirme si l'application informatique envisagée est possible techniquement et est souhaitable économiquement et socialement (cout d'achat, cout de formation, coût d'utilisation, cout d'adaptation de l'organisation, gains de gestion, tant d'un point du vue financier que du point de vue social)

Dans l'affirmative, plusieurs scénarios peuvent être envisagés (acquisition d'un logiciel, développement spécifique, externalisation...) un cahier des charges est alors établi.

- **Mise en œuvre** Au cours de la mise en œuvre, l'équipe de conduite de projet doit assurer un suivi qualité. Cette équipe est soutenue par une expertise fonctionnelle et technique de la part d'un expert en la matière, pour procéder au paramétrage, à la mise en œuvre du progiciel et à l'analyse de la valeur. Durant cette étape l'équipe du projet doit se lancer dans la formation des utilisateurs, pour les préparer à l'exploitation du système en cours d'implantation.
- **Qualification et déploiement** L'équipe du projet continue, au cours de cette étape, la formation des utilisateurs, en plus de l'établissement d'un plan de déploiement et de la programmation des séances de communication et d'assistance aux tests.

### 1.3. Les Enjeux du SIRH

La qualité du management des ressources humaines dépend pour une large part des choix organisationnels de la fonction. La mise en place donc d'un système d'information des ressources humaines permet d'instaurer une communication plus facile, plus rapide, moins coûteuse et plus ciblée.

Un système d'information des ressources humaines est élaboré pour accroître la qualité des décisions sociales de l'organisation, en fournissant aux décideurs l'information utile en temps utile. On considère même que l'accomplissement de la mission du pilotage et du développement des performances sociales repose sur un système d'information qui donne la visibilité aux pilotes lors de l'exercice de leurs choix.

Il représente également un moyen d'assurer la mise en œuvre de la politique ressources humaines. En facilitant l'accès à l'information par divers utilisateurs et par les partenaires de la fonction ressources humaines, ce qui permet une standardisation des objectifs de l'organisation et ceux des ressources humaines.

Aussi, il améliore la qualité des décisions ressources humaines en augmentant la qualité d'information disponible grâce aux différentes simulations qu'il rend possible.

Garant d'une meilleure intégration de la fonction ressources humaines dans la hiérarchie, le système d'information des ressources humaines permet un échange d'information

entre la fonction des ressources humaines et les autres fonctions de l'organisation, ce qui assure une cohérence entre les objectifs de la fonction ressources humaines et ceux de l'organisation.

Enfin, la maîtrise de la gestion des ressources humaines dépend aujourd'hui de la richesse et de la qualité du système d'information des ressources humaines. En effet plusieurs apports peut être cités a la fonction ressources humaines. Nous allons les détailler dans l'élément qui suit.

#### **1.4. Les apports du SIRH dans la FRH**

Le SIRH constitue l'outil de référence de la gestion des ressources humaines (GRH) pour répondre à plusieurs apports tels que : la réduction des délais ; maîtrise des couts qualité des décisions prises ; la capacité de mesure <sup>3</sup> :

##### **1.4.1 La réduction des délais**

La mise en œuvre des SIRH permet d'accélérer grandement la diffusion des pratiques RH les plus porteuses et d'en garantir en partie l'application extensive au sein de l'organisation. La réduction de délais dépend directement des modalités de collecte des informations. A titre d'exemple, un système de traitement des entretiens de carrière en ligne est de nature à réduire les délais d'analyse du niveau d'attente des objectifs par les collaborateurs et anticipe les actions à venir.

##### **1.4.1 Maitrise des coûts**

a réduction des circuits papier et des ressources utilisées à des taches de ressaisir de données par la mise à disposition de formulaires électroniques de demandes de congés ou de CV coopératif pour les collaborateurs, participe directement à la maîtrise des couts de gestion. Grace a l'automatisation de certaines procédures dans le SIRH, il devient moins onéreux de diffuse largement les pratiques retenues pour accélérer la contribution RH à la création de valeur.

##### **1.4.2La qualité des décisions prises**

Elle dépend directement de la qualité de l'information qui est mises en disposition de celui qui prend la décision. Une information de qualité, c'est une information fiable, qui est come en temps utile et distribuée de manière ciblée aux acteurs RH.

---

<sup>3</sup> FAOUZI A, « Système d'information des Ressources Humaines (SIRH),Capitalconsllting, Casablanca, 2005.

#### **1.4.4 La capacité de mesure**

La aussi le SIRH pourra fournir les bons indicateurs à même d'évaluer la pertinence des pratiques et d'aider à lever les éventuels doutes quant à la contribution supposée de la gestion RH à la création de valeur.

«Un SIRH basé sur les TIC est un système ouvert à l'ensemble des acteurs RH et en premier lieu au management. Ce système doit être souple et léger. Il repose sur des plateformes qui servent de support aux nouveaux enjeux de la fonction : intranet, portail d'entreprise, la gestion électronique de document, moteurs de recherches internes donnant accès à la bonne information »<sup>4</sup>.

#### **1.5. Les aspects opérationnels du SIRH**

Un SIRH est un système qui occupe un ensemble d'éléments qui permettent d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la GRH et de faire le suivi.

Le SIRH est divisé en deux parties : une partie opérationnelle et d'une partie décisionnelle ; les logiciels de SIRH proposent cinq principaux processus : la gestion administrative du personnel, la gestion du temps et des activités, la paie, le pilotage et le contrôle de gestion sociale et la (GPEC).

##### **1.5.1. Les éléments opérationnels du SIRH**

Des éléments liés à la gestion de l'activité courante, par les modules opérationnels. Nous allons illustrer cela en analysant les différentes gestions qui composent la gestion opérationnelle des RH<sup>5</sup>.

###### **1.5.1.1. La gestion administrative du personnel**

La gestion du personnel englobe les gestions suivantes : la Gestion administrative, la gestion de la formation qui sont nécessaires pour la réalisation de la paie et la gestion des missions. Cette activité a pour objectif de traiter, de manière qualitative, c'est-à-dire sans erreurs, sans délai et sans commission les informations relatives à de très nombreux domaines, qui ne cessent de se multiplier d'accroître la complexité de leurs règles de gestion<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> MULLENDERS A., « e-DRH : outils de gestion innovant. La théorie-les logiciels-cadre juridique, édition de boeckuniversité, Bruxelles, 2009, p83.

<sup>5</sup> GILLET M., GILLET P., « SIRH : système d'information des ressources humaines », partie 2 : Les aspects opérationnels du SIRH, pp 89-170.

<sup>6</sup> Ibid, p93.

- **Gestion administrative :** Cette gestion a pour objectif de traiter les informations concernant le salarié et ceux qui ont conservées dans le dossier de celui-ci. Ces informations sont multiples et variées comme montre la liste suivante :
  - Gérer les congés ;
  - Gérer les absences ainsi que leurs incidences diverses ;
  - Gérer les visites médicales ;
  - Gérer les titres de séjours pour les étrangers ;
  - Contrôler le droit à d'exercer certaines taches ;
  - Gérer les obligations par rapport aux travailleurs handicapés ;
  - Gérer les tickets restaurant, chèques vacances ou titre de transport.
  
- **La gestion des missions :** Cette gestion concerne la gestion des déplacements et des frais des missions. Elle représente une activité complexe et lourde puisque 'il faut'<sup>7</sup> :
  - Collecter les informations très rapidement ;
  - Effectuer des contrôles permettant de vérifier la réalité du déplacement ;
  - Gérer et contrôler et les conditions de remboursements des frais engagés ;
  - La gestion des fiches de frais implique :
    - Un accès sur l'intranet pour les salariés afin de saisir leurs ordres de mission de leurs fiches de frais ;
    - Une application qui permet au service concerné à la DRH de contrôler la validité des informations et le respect des barèmes ;
    - Une interface avec la paie pour le remboursement des frais de déplacements ;
    - Une interaction avec le plan de formation et avec le contrôle de gestion pour l'imputation analytique des frais de déplacement.

---

<sup>7</sup>Ibid, p103.

- **La gestion de la Formation :** La gestion de la formation, c'est tout ce qu'il faut savoir pour analyser les besoins de formation, de même pour planifier, organiser, diffuser et évaluer les activités de la formation dans une entreprise<sup>8</sup>. Cette gestion est complexe puisqu'une formation peut intervenir pour plusieurs raisons<sup>9</sup> :
- Pour améliorer les compétences du personnel dans les postes occupés ;
  - Pour assurer l'évolution du personnel en cohérence avec l'évolution de la technicité des postes ;
  - Pour assurer la reconversion du personnel ;
  - Suite à une demande de congé individuelle de formation.
  - Les actions liées à cette gestion sont :
    - La définition des axes du plan de formation ;
    - La gestion des actions et sessions organisées par l'entreprise ;
    - Le suivi des demandes de formation ;
    - La gestion des aspects pédagogiques (convocation, fiche de présence, etc.).
- **La gestion du dossier salarié :** Tout d'abord, le dossier du salarié comporte des informations signalétiques. Ce sont les informations qui concernent les coordonnées personnelles ainsi que professionnelles, les différents noms et prénoms du salarié, adresses et autres informations personnelles ou professionnelles. Ensuite, vient les informations concernant le CV et la carrière professionnelles. Enfin on y retrouve les informations relevant de la gestion administrative du personnel que nous avons vu auparavant.

### 1.5.1.2. La gestion des temps et des activités

La gestion du temps constitue l'enregistrement quotidien de la planification du travail dans le temps avec les informations suivantes : horaires de référence, planification, rotation de postes, congés, compte épargne. Mais cela permet aussi de mesurer le temps de travail effectué par le salarié et donc d'obtenir des indicateurs sur l'absentéisme, les heures supplémentaires.

Les fonctionnalités liées à la gestion des temps et des activités répondent à des nouveaux enjeux en passant d'objet de contrôle et de sanction, à des outils de coordination,

<sup>8</sup> Fernand O. et all, « guide de gestion et de la formation en entreprise », Québec, 2005, p2.

<sup>99</sup> GILLET M., GILLET P., « SIRH : système d'information des ressources humaines », partie 2 : Les aspects opérationnels du SIRH, , p108.

d'optimisation ou de flexibilisation. Elles permettent de suivre de près le temps de travail effectué des collaborateurs et calculable plus facilement avec la solution informatique. Celle-ci devient un véritable tableau de bord d'aide à la décision pour les managers<sup>10</sup>.

### 1.5.1.3. La gestion de la paie

La gestion de la paie constitue un élément clé de la gestion opérationnelle du personnel les opérateurs relatifs à la gestion administrative du personnel et à la gestion des temps qui seront présentées ont un lien direct avec la génération des données à traiter pour la paie<sup>11</sup>.

L'application doit disposer de données paramétrées concernant les catégories de salariés, qui permettent de déterminer leur statut et leur mode de rémunération. Par exemple, on distinguera les CDD, les CDI, les apprentis. On fera également la distinction entre les personnels à l'horaire annualisé ou non, entre les cadres forfait jour ou non.

## 1.6. Les éléments décisionnels du SIRH

Pour prendre des décisions, les décideurs ont besoin d'outils pour les aider, les guider, les informer afin de pouvoir prendre la ou les meilleures décisions. L'un des outils indispensables est le tableau de bord qui va fournir les indicateurs nécessaires à la bonne prise de décision. Le SIRH va rendre ces outils plus rapides et plus fonctionnels<sup>12</sup>.

### 1.6.1. La gestion prévisionnelles des emplois et des compétences (GPEC)

Le SIRH facilite la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences puisqu'il va permettre de<sup>13</sup> :

- Faciliter le travail de recherche d'une personne, qui appartient à l'entreprise ou qui figure sur les candidatures et qui posséderait le profil recherché ;
- Définir les caractéristiques d'une offre ;

<sup>10</sup>10 MULLENDERS A., « e-DRH : outils de gestion innovant. La théorie-les progiciels-cadre juridique, édition de boeck université, Bruxelles, 2009, p100.

<sup>11</sup>11 GILLET M., GILLET P., « SIRH : système d'information des ressources humaines », partie 2 : Les aspects opérationnels du SIRH, P151.

<sup>12</sup>ibid, p 173-190.

<sup>13</sup>Op.cit, p177.

- Mesurer les écarts entre compétences d'une personne et les exigences du poste qu'elle occupe, afin de ne pas avoir de personne sur ou sous profilé par rapport au poste occupé ;
- Préparer les différents entretiens et le plan de formation par rapport aux écarts constatés ci-dessus ;
- Donner un accès au salarié » pour qu'il mette à jour les données le concernant (cv, demande de fonction ...).

### **1.5.2. Le pilotage et le contrôle de gestion sociale**

Le SIRH doit être capable d'élaborer les indicateurs que l'on souhaite et les présenter sous différentes formes.

La plupart des entreprises utilisent le bilan social pour obtenir un grand nombre d'indicateurs. L'étude du bilan social va permettre d'obtenir des tableaux croisés, des graphiques, ces derniers vont être utiles pour répondre aux enquêtes de certains organismes mais aussi indispensables pour le pilotage effectué par les RH.

Les entreprises se basent aussi sur des tableaux de bord de GRH qui vont avoir pour objectif d'aider à prendre les décisions nécessaires pour obtenir en permanence les ressources nécessaires au bon endroit.

### **Section 02 : l'adoption des TIC par la FRH**

Les TIC ont apporté des changements profonds dans la gestion des ressources humaines à travers les logiciels qui prennent en compte plusieurs aspects du domaine.

Les tâches des gestionnaires est du coup simplifiée, ils peuvent désormais se consacrer à des activités plus stratégique

### **2.1. L'émergence de la gestion des ressources humaines électroniques (E-GRH)**

Une plus grande maîtrise des processus informatiques plus sophistiqués reposant sur la convivialité, la communication et la capacité de traitement. C'est dans ce contexte que les professionnels de l'informatique proposent une nouvelle approche de GRH reposant sur l'exploitation du réseau internet. Cela se traduit par la mise en place de kiosques internet

notamment des bases des données interactives consacrées à la gestion des informations des personnels.

### **2.1.1. La définition du concept de la Gestion ressources humaines électronique (E-GRH)**

La gestion des ressources humaines électronique est apparue à la fin des années 90 aux Etats-Unis. Elle désigne tout ce que les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent apporter à la gestion des ressources humaines<sup>14</sup>. Elle fait appel à des technologies aussi diverse qu'à internet, intranet, les bases de données, les systèmes experts et tous les systèmes d'information visant à gérer les ressources humaines dans l'organisation. La gestion des ressources humaines électronique se décline en sous domaines tels que le recrutement en ligne, la formation, la gestion des carrières et des compétences par internet

### **2.2. L'évolution du marché de l'informatisation de la fonction RH**

Le marché des ressources humaines et les technologies de l'information et de la communication dans le monde ont fortement évolué. Il est passé de l'informatique RH aux SIRH et aux applicatifs e-RH, on passant en même temps du poste unique au réseau. Quatre périodes ont marqué cette évolution<sup>15</sup> :

#### **2.2.1. 1<sup>ère</sup> période : les années (1970-1980) la naissance des logiciels de paie**

C'est en 1960 que l'on passe de mécanographie à l'ordinateur. Puis dans les années 1970-1980, les utilisateurs comprennent mieux l'informatique et commencent à émettre des demandes<sup>16</sup>.

L'une des missions de l'informatique était la réalisation des logiciels qui permettent d'améliorer la productivité de l'entreprise.

#### **2.2.2. 2<sup>ème</sup> période : Les années (1980-1990) le développement du Babel informatique**

L'arrivée des micro-ordinateurs accélèrent l'évolution des technologies informatique. Mais cette évolution a permis de décentraliser la saisie de la paie de la paie dans différents entités. Vers le milieu des années 1990, de nouvelles problématiques apparaissent avec la

---

<sup>14</sup>Stéphane Barthe, «L'impact des technologies web sur la gestion des ressources humaines : Emergence de l'e-RH, les notes du LIRHE, N°343, juin, p.2.

<sup>15</sup>SILVA F., « Etre e-DRH : postmodernité, nouvelles technologies et fonctions RH», Edition Liaisons, Paris, p138.

<sup>16</sup> Université Paris- Dauphine MBA management des ressources humaines –Promotion 7- octobre 2010.

complexification de la paie. La paie doit être alimentée par d'autres systèmes périphériques, et les éditeurs diversifient leurs offres en les enrichissant de processus inédit.

Dans les années 1990, la paie a fait des progrès importants, de même que la gestion de temps des activités (GTA). La gestion administrative du personnel (GAP) constitue un moteur du SIRH.

### **2.2.3. 3<sup>ème</sup> périodes : Le développement des SIRH**

A partir de l'année 2000, on rencontre deux types d'architecture dans les entreprises: Le progiciel unique ou la cohabitation de plusieurs progiciels dédiés, interfacés entre eux.

Ces deux architectures permettent plus, ou moins de gérer l'intégralité des processus RH. C'est l'ère de la «e-RH» qui donne main à de nouveaux acteurs.

Le «e-RH» peut être défini comme étant un mode de fonctionnement globale de l'entreprise autour de la gestion global de processus RH. Il s'agit du partage de l'information RH et son traitement au prix d'une organisation nouvelle de ressources humaines<sup>17</sup>.

### **2.2.4. : Informations et services RH distribués**

La fonction RH doit posséder un certain nombre d'outils qui permettent une meilleure efficacité. Mais il faut les utiliser d'une manière appropriée car ils vont produire des résultats différents et seront de plus en plus important pour juger de l'efficacité de cette fonction et de sa contribution aux résultats globaux de l'entreprise.

A partir des années 2000, les technologies internet, intranet et extranet ont constitué une évolution importante dans la fonction RH car elles ont facilité l'accès à l'information pour tout le monde.

## **2.3. Intégration les TIC dans la gestion des ressources humaines**

De plus en plus l'organisation utilise les TIC dans comme utile de ressources humaines dans l'entreprise, ainsi, PROCTER et GAMBLE ont lancé en 2003, un site Web pédagogique dont l'objectif est d'initier les nouveaux salariés à ses rites et à son jargon, il s'agit de faire adhérer les arrivants à la culture d'entreprise et permettre une intégration efficace au groupe.

---

<sup>17</sup> Equipes RH, acteurs de la stratégie : L'e-RH, mode ou révolution ?, p67, 68.

On voit aussi apparaître les blogs dans le paysage des organisations, le blog est un journal intime diffusé dans le net, il se compose de petits articles, relatant la vie intime d'une personne.

En interne, on trouve les blogs d'informations qui permettent d'informer le personnel sur la vie de l'entreprise et son environnement.

En externe, on trouve les blogs CV sont de plus en plus répandus, ils permettent aux candidats de l'embauche, de donner l'avantage de renseignement.

On peut aussi utiliser les TIC, plus précisément l'intranet pour favoriser le recrutement interne et pour favoriser le développement pédagogique de tous les collaborateurs sur le métier principal de l'entreprise.

Les TIC ont aussi permis le développement de logiciels de gestion des ressources humaines et de gestion des plannings dans les entreprises. Ils favorisent donc le développement de la culture de l'entreprise et le sentiment d'appartenance au group du travail.

## **2.4. Les effets des TIC sur l'entreprise**

Les TIC permettent aux organisations de se progresser au niveau de la production et de la gestion, précisément l'internet et l'ordinateur ont un impact sur la productivité, l'innovation, l'accès à l'information la compétence et la qualité

### **2.4.1. La productivité**

Les TIC ont le potentiel de stimuler la productivité de pratiquement tout ce qu'une entreprise fait, de l'ingénierie, au marketing, à la comptabilité, à la recherche et développement, à la direction. Selon les résultats annoncés le 08 mars 2001 à New York, l'internet aide à augmenter la production, les entreprises qui ont utilisé l'internet pour leur gestion ont atteint des niveaux de production supérieure à ceux des autres entreprises<sup>18</sup>. Les entreprises qui sont restées offline ont affiché une augmentation de 4.9% dans leur productivité, alors que celles qui ont intégré l'internet dans leur gestion ont enregistré un accroissement de 13.4% sur 12 mois, l'an 2000.

Ces dernières ont utilisé l'internet pour acheter, vendre, faire la publicité et pour recruter.

---

<sup>18</sup>Mohamed LOUADI, op.cit., p533

### 2.4.2. L'accès à l'information

L'internet a le potentiel de rendre le marché plus transparent et plus exposé. Elle marque un tournant dans l'autonomisation et des usages et des consommateurs et offre de nouvelles possibilités d'activités innovantes et sociales.

L'internet permet aux consommateurs de trouver les meilleurs prix et les entreprises<sup>19</sup>. Les TIC réduisent également les couts de transaction et les barrières à l'entrée et des marchés mieux informés s'assureront que les ressources sont allouées selon leur utilisation optimale.

### 2.4.3. L'innovation

L'innovation est le processus par lequel une entreprise modifie sa proposition de valeur. En offrant à ses clients de nouveaux produit ou service, ou en changeant la manière de réaliser ceux-ci.

Les TIC accélèrent directement l'innovation, en facilitant le traitement de vaste quantité de données et en réduisant le temps pris par la conception d'un nouveau produit grâce des ordinateurs de plus en plus puissant.

Les TIC rend possible la recherche de l'informatique distribuées, le calcul en réseau, et ils modifient également l'organisation de la science, de recherche et de l'innovation en mobilisant la créativité collective en permettant aux organisations de collaborer et de mettre en commun les ressources informatique et de tirer partie de nouveau modes de diffusion de l'information.

L'internet accélère la recherche et l'innovation et en élargit la portée en encourageant de nouveau types d'activité de l'entreprise.

### 2.4.3. La qualité

Les valeurs qualité portées par les TIC sont : Responsabilisation et initiatives locales, Personnalisation de masse et commerce collaboratif.

Ces valeurs sont valoriser fortement le rôle de chacun dans l'entreprise et font disparaître des blocages liées à des procédures lourdes et complexes.

Certaines des démarches et méthodes « qualité » seront facilitées par des TIC : Ajustement et intégration en temps réel des besoins du client, dialogue permanent sur la qualité

<sup>19</sup> [www.oecd.org/dataoecd/37/21/44691494.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/37/21/44691494.pdf)

apportée, transparence (le client accède à son information sans intermédiaire et convivialité<sup>20</sup>.

### 2. 5. Difficultés liées à l'introduction des TIC dans l'organisation

Aujourd'hui, on ne peut nier l'impact des TIC sur le ré modélisations des organisations, notamment au sein de FRH. En effet, l'introduction de ces outils a pour objectif l'amélioration des pratiques de cette fonction et la recherche d'une performance accrue.

Les TIC apportent divers avantages et facilitent les opérations de gestion, mais elles peuvent également être porteuse de difficultés :

- Les TIC permettent d'afficher sur un écran une abstraction de la réalité. Certaines personnes s'y adaptent tes bien, tandis que d'autres personnes on du mal à se représenter la réalité des données au-delà des données affichées sur l'écran.
- Aujourd'hui, les individus sont censés avoir, a cause des TIC un comportement professionnel réactif qu' auparavant puisque l'interactivité du travail demande des réponses rapides aux ordres des machines. Mais le fait est que certains individus bloquent quand ils ont face aux machines et ce blocage ne dépend pas de leur niveau d'études.
- La diversité et la qualité importante des informations sur internet sont très enrichissantes. Toutefois certaines personnes ne s'accommodent pas à l'abondance des informations, elles ont l'impression de perdre le temps à la recherche des informations qu'elles souhaitent et ont le sentiment de gaspillage des données qu'ils n'utilisent pas.
- Les TIC facilitent le travail à distance, ce qui est perçu comme opportunité pour certaines personnes, mais aussi comme un poids pour d'autres qui ont du mal à se couper de la division traditionnelle du travail. On outre, le travail à distance n'est pas toujours complètement reconnu.
- Les TIC permettent de numériser, observer et stocker toutes les actions réalisées sur les réseaux de communication. Les individus ont alors le sentiment d'être surveillés et doivent donc apprendre à vivre sous surveillance et apprendre à se protéger de ces capteurs invisibles.

L'introduction des TIC dans l'organisation n'est donc pas vécue d'une manière identique par tous les membres de l'organisation. Elle est vécue positivement par certains individus. Mais elle est aussi source de stress et de blocages pour d'autres personnes.

---

<sup>20</sup> Olivier LARGREE, Laurent MAGNE, "E-management, comment les nouvelles technologies transforment le role de manager», éd Dunub, paris, 2001, p120.

## **2.6. Les aspects de la fonction ressources humaines influencés par les TIC**

Les technologies de l'information et de la communication modifient le contexte dans lequel évolue la fonction ressources humaines. La nécessité d'adapter le développement de la FRH à la stratégie de l'organisation fait apparaître un besoin d'alignement stratégique qui suscite un processus d'évolution de la gestion des ressources humaines. Le contenu même de la FRH est modifié et l'on voit émerger de nouvelles applications<sup>21</sup>.

### **2.6.1. Les applications administrative et informationnelle des TIC**

Est la partie de la gestion des ressources humaines qui a considérablement évolué avec l'introduction des NTIC dans la GRH. Avant l'informatisation, elle occupait plus de la moitié du temps des gestionnaires à cause des tâches répétitives. En outre, les NTIC permettent un meilleur traitement des données RH par une communication en temps réel.

#### **2.6.1.1. La gestion administrative par les NTIC**

La gestion administrative des ressources humaines évolue de façon significative par le biais des NTIC notamment de l'informatique de décision et de l'informatique transactionnelle. Elles permettent ainsi de réaliser des tâches en ligne telles que la gestion des congés, les notes de frais et la mise à jour du fichier du personnel.

#### **2.6.1.2 .La communication au moyen des TIC**

La communication interne sert à organiser et gérer les flux d'informations qui circulent à l'intérieur de l'organisation. Les TIC permettent une diffusion claire et efficace de l'information. Au niveau de la DRH, les informations concernées sont les documents de référence comme la documentation juridique, les documents de travail  
Communs à plusieurs personnes, la gestion des candidatures. Il existe également la gestion des compétences dotée d'un moteur de recherche permettant de retrouver un savoir-faire enfoui dans les fichiers des salariés de l'organisation. Ce sont aussi les tableaux de bord alimentés automatiquement par le système de gestion des RH et publiés dans les parties de l'Intranet réservées au personnel de la DRH. L'Intranet met tous les acteurs et partenaires de l'entreprise en situation de communiquer. Ces outils de communication se déclinent en plusieurs types :

- D'abord, la communication individuelle dont l'outil est le courrier électronique (e-mail) qui permet à deux individus d'échanger des informations et même des fichiers informatiques de manière quasi privée. A la différence d'Internet, l'intranet assure la

<sup>21</sup> Olivier LARGREE, Laurent MAGNE, "E-management, comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager», éd Dunub, paris, 2001, p145.

confidentialité des messages grâce à l'utilisation d'outils de sécurisation comme le cryptage des données et la diffusion de clé d'identification des correspondants, indispensables aux échanges de messages dans un environnement professionnel ;

- Ensuite la communication de groupe se traduit par la mise en place et l'utilisation de forums électroniques ou conférences virtuelles. Elle consiste à la mise en place d'un serveur à accès sécurisé qui permettra aux différents collaborateurs d'un même service de disposer d'un espace de dialogue et d'échange de documents réservés à l'activité d'une équipe de collaborateurs travaillant sur un même projet. Certaines organisations ouvrent leur système de communication à tous les salariés, y compris aux syndicats. La communication par le réseau informatique est un moyen de revendication et de participation des salariés. En effet, elle a deux caractéristiques : une large diffusion des discussions médiatisées par l'outil informatique et un côté facilitateur pour la formation de groupes d'influence. Ainsi, ce mode de communication peut augmenter le pouvoir de négociation collectif des salariés. A l'inverse, il ne crée parfois que l'apparence de la participation et provoque tensions et conflits. Pour certains auteurs<sup>7</sup>, les nombreux moyens de communication (journal d'entreprise, forums, etc.) sont utilisés de façon complémentaire. En plus de la communication, il y a la formation et le recrutement qui sont transformés par les nouvelles technologies.

### **2.6.2. Le recrutement et la formation en ligne**

En effet beaucoup d'organisations font usage des NTIC pour recruter et former leurs agents. De même les cadres et les jeunes diplômés se forment et posent leurs candidatures pour répondre aux offres des entreprises. Le recrutement connaît une véritable mutation depuis que le marché de l'emploi s'est déplacé sur Internet. Les sites Internet dédiés à l'emploi sont des intermédiaires entre les candidats internautes et les entreprises dotées pour la plupart de sites emplois. Il existe également des sites spécialisés sur l'emploi ; Les candidats essentiellement des jeunes diplômés et des cadres en activité, analysent le marché de l'emploi et deviennent des chercheurs passifs et volatiles lorsqu'ils utilisent des moteurs de recherche (proposés par les sites emplois) pour recevoir des offres ciblées. Par contre, dès qu'ils déposent des candidatures sur des sites d'entreprises, ils ont une attitude active de recherche d'informations sur l'image, la culture, l'intérêt de l'activité, les possibilités de carrières, etc. Les forums et les adresses électroniques permettent aux candidats de dialoguer avec des salariés et de créer une relation avec l'entreprise préalablement au recrutement. Hormis le recrutement, la formation se fait de plus en plus avec les NTIC. La formation en

ligne ou e-learning<sup>8</sup> consiste à développer des modules de formation qui sont disponibles sur l'intranet de l'entreprise et utilisables à tout moment<sup>22</sup>.

## **2.7. La démarche d'informatisation des ressources humaines**

Selon Patrick<sup>23</sup> Gilbert L'informatisation sert à faire progresser et améliorer les pratiques de gestion. Mais aussi elle permet la réduction des coûts et les délais de traitement des données et le partage des données aux structures concernées. La démarche de l'informatisation obéit aux mêmes règles de conduite d'un projet. La démarche est s'appuie sur une succession des étapes, à savoir :

### **2.7.1. Analyse de la demande et formulation de l'objectif**

Il s'agit de poser le problème à l'origine de la décision d'informatiser. L'expression de la demande ne se concrétise pas sans phénomène déclencheur. Elle prend place à l'intérieur d'un cadre défini préalablement. Elle est important dans cette étape, de prendre en considération la sensibilisation des futurs utilisateurs du système d'information en gestation.

### **2.7.2 Etude de l'existant**

Cette étape consiste à identifier et recenser des informations et procédures utiles à la compréhension du système d'information ressources humaines tout en tenant compte des modifications que veut y introduire le demandeur.

### **2.7.3. Définition des axes d'améliorations et formulation des besoins**

Les besoins peuvent être définis comme résultant d'un écart entre ce qui est (étude de l'existant) et ce qui est devrait être (analyse de la demande). Il ne s'agit pas par exemple d'un besoin de logiciel de gestion des carrières, ce qui serait une confusion entre besoin et moyen – mais plutôt d'un besoin d'amélioration da la maitrise de la mobilité interne du personnel par une meilleure connaissance des individus et des postes.

### **2.7.4. Mise en forme du projet et proposition d'un cahier des charges**

Le cahier des charges est un document par lequel le responsable du domaine indique les fonctions de gestion à informatiser et précise les conditions de réalisation.

---

<sup>22</sup> Olivier LARGREE, Laurent MAGNE, "E-management, comment les nouvelles technologies transforment le role de manager», éd Dunub, paris, 2001, p165.

<sup>23</sup> Patrick Gilbert, informatisation de la GRH, IAE de paris, 2006,p8.

Ce document doit décrire d'un langage non informatique le périmètre fonctionnel du projet les contraintes qui pèsent sur le projet, les systèmes d'informations auxquels il devra être connecté. Le cahier des charges doit fournir un squelette solide au développement d'un projet.

### **2.7.5. Implantation de l'application retenue**

Il s'agit d'apprécier la prestation la plus satisfaisante par rapport aux exigences qui ont été citées dans le cahier des charges, puis à accompagner sa mise en œuvre. Les responsables concernés doivent tenir compte la formation des utilisateurs, que ce soit directs ou indirects. Cela est important au sein de la démarche d'informatisation, surtout lorsqu'elle porte un outil dont l'utilisation s'étend à de nombreux individus.

### **2.7.6. Evaluation de la démarche et ses effets**

Enfin, la démarche d'informatisation de la fonction RH n'a de sens que si son évaluation est effectivement réalisée.

Gilbert constate dans la pratique que l'évaluation des effets de l'implantation informatique n'est pas une pratique courante dans les entreprises. C'est une opération qui suppose du temps, des méthodes et des ressources. Cette démarche ne se limite pas à l'automatisation du système manuel en place, mais elle s'étend à d'autres dimensions, tels que la dimension stratégique, humaine, économique, environnementale et organisationnelle.

## **2.8. L'impact des TIC sur la fonction RH**

Les technologies de l'information et de la communication ont globalement une influence sur l'accès à l'information, la décentralisation de l'information, la responsabilisation des salariés, la hiérarchie de la compétence collective<sup>24</sup>.

### **2.8.1. L'accessibilité à l'information**

Les TIC transforment la plus part des entreprises en réseau. Les salariés travaillent d'une dans une logique de coopération, les uns avec les autres via un réseau informatique. Ceci va voir deux effets :

- Certaines personnes occupant des bureaux voisines vont communiquer via le réseau comme ci elles étaient éloignées.

<sup>24</sup> Patrick Gilbert, informatisation de la GRH, IAE de paris, 2006,p32.

- D'autres travaillent dans des sites éloignés vont se trouver rapprochées grâce d'une communication rapide.

Autre effet à souligner, les TIC relient de façon transverse tous les salariés d'une entreprise et éliminent les barrières entre direction et ses divisions. Elles constituent un puissant vecteur de communication au sein de l'entreprise. Les salariés peuvent avoir accès aux informations en temps réel dont ils ont besoin.

L'un des impacts le plus visible est sans aucun doute le fait que l'information longtemps à été monopolisée par certaines structures, se trouve aujourd'hui diffusée à travers toute l'entreprise. L'effet de réseau permet à l'entreprise de s'ouvrir à l'extérieur, c'est la notion d'entreprise étendue.

### **2.8.2. La décentralisation de l'information**

L'information doit être diffusée à travers toute l'entreprise. Le responsable RH d'une entreprise peut en temps réel à partir de son bureau par une requête obtenir un tableau des effectifs des principales structures de l'entreprise ou consulter la rémunération moyenne d'une catégorie de personnel d'une certaine structure. Les mêmes transactions peuvent être réalisées par un responsable de finance et comptabilité pour la partie du personnel qu'il lui concerne.

Ce responsable peut lancer une requête lui permettant de comparer les rémunérations pratiquées dans sa structure à celle de l'année précédente. De même, le responsable de la sûreté interne avec un clic peut connaître le nombre de l'effectif qu'il gère.

Ce partage de la fonction entre les différents responsables crée une approche transverse de la fonction qui permet d'accéder aux mêmes informations, de lancer des traitements, de produire des états sans passer par les titulaires originaux de la fonction. Cela se traduit par un développement de la coopération entre structures, fonctions et par aussi une meilleure réactivité globale.

### **2.8.3. L'émergence du travail collaboratif et la compétence collective**

Les TIC présentent l'opportunité d'initier de nouvelles pratiques de travail, plus collectives. Elles permettent de nouvelles relations à l'espace et au temps.

Avec les TIC, les salariés communiquent et partagent des informations sans contraintes de temps et le lieu, même celles-ci sont partagées entre l'ensemble des fonctions de l'entreprise.

C'est le passage d'une structure pyramidale à celle en réseau, où chacun est un acteur plus responsable et plus autonome. Chacun prend l'habitude de chercher l'information dont il a besoin.

Les TIC facilitent ainsi la mise en œuvre du concept de compétence collective, parce que les salariées communiquent et coopèrent en direct, les uns avec les autres et s'enrichissent mutuellement de la compétence des autres. La compétence collective naît de l'interaction des individus les uns avec les autres et avec leur connaissance et savoir différenciés, en focalisant sur un objectif commun.

Les salariés de telle organisation doivent avoir un esprit de partage, car cela va favoriser l'émergence d'une compétence collective qui aura un impact sur l'organisation du travail (partage des connaissances favorisent la polyvalence, la stratégie d'alliances, mais aussi le renforcement des comportements professionnels) et sur le style de management qui peut accélérer ou freiner cette émergence. L'existence de telle compétence collective favorise aussi la complémentarité et l'interdépendance. Dans les grandes entreprises le développement des compétences collectives est stratégique<sup>25</sup>.

#### **2.8.4. Le nouveau rôle de la hiérarchie**

Avec l'utilisation des technologies de réseaux notamment (Internet, Intranet, Extranet) les informations sont devenues accessibles par tous et en même temps, sans l'existence d'une tierce personne. Cela peut remettre en cause le pouvoir hiérarchique. Car les managers dont le pouvoir qu'ils ont ainsi les informations qu'ils détiennent vont être changées. Le manager ne peut plus jouer le rôle exclusif de diffuser l'information, de prendre des décisions individuellement, mais doit être en mesure de faire participer ses collaborateurs.

Un SIRH moderne peut remettre en cause tout le système de pouvoir au sein de l'entreprise. Un système RH cloisonné qui a longtemps perduré, peut disparaître devant les possibilités de transparences offertes par les nouvelles technologies.

A titre d'exemple, le responsable de la formation qui doit élaborer le plan de formation de l'année à venir n'a plus besoin de solliciter chaque responsable hiérarchique pour récupérer les besoins de formation. Il accède directement à la partie des entretiens de progrès qui lui concernent.

---

<sup>25</sup>Patrick Gilbert, informatisation de la GRH, IAE de Paris, 2006, p69.

En générale, les TIC ont facilité la circulation de l'information dans les bonnes conditions au sein de l'entreprise (gain de temps et d'espace). Elles apparaissent comme une source potentielle d'avantage compétitif dans la fonction RH. Elles facilitent l'apparition de procédures de management participatif. Le personnel peut communiquer facilement comme il peut participer à la prise de décision. Il devient un acteur et non pas un capital isolé. Son utilisation dans le domaine RH est considérée comme une nouvelle dynamique qui conduit la fonction RH à dessiner sa propre trajectoire en changement en optimisant son organisation

### **Conclusion**

Ainsi, au terme de ce chapitre la conclusion que l'on peut tirer se résume à dire que de nos jours l'usage des TIC se sont développées dans les organisations elle est devenue partie intégrante du quotidien de la majorité des salariés.

Le développement des TIC, de part les changements apporté dans la fonctionnalité des organisations, a bouleversé le système d'informations, révolutionné les habitudes et méthodes de travail, par l'adoption de nouvelles formes d'organisations ainsi que la réflexion sur l'optimisation des compétences.

Les possibilités technologiques des TIC offre la facilité de la circulation d'information et des documents et repoussent les barrières d'espaces et de temps tout en favorisant le travail coopératif.

### **Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil et de la méthodologie de recherche.**

Ce chapitre sera consacré à la présentation du District Carburant de Bejaia .ainsi que les principaux apports des TIC sur la Fonction RH.

#### **1.1. Historique de NAFTAL**

Issue de SONATRACH,(société Nationale pour la recherche, transport, production, transformation, la commercialisation des hydrocarbures), l'entreprise nationale de raffinage et de distribution de produits pétroliers (ERDP) a été créé par le décret N° 80-101 du 06 avril 1980.

Entrée en activité le 01 janvier 1982, elle est chargée de l'industrie de raffinage et de la distribution de produits pétroliers.

Le 04 mars 1985, les anciens districts (Carburants, lubrifiants, pneumatique et bitume) ont été regroupés sous le nom UND (unité NAFTAL de distribution).

En 1987, l'activité raffinage est séparé de la distribution, conformément au décret N° 87-189 du 25 aout 1987 modifiant le décret N° 80-101 du 6 avril 1980, modifie, portant création de l'entreprise nationale de raffinage et de distribution de produits pétroliers, et créé une Entreprise nationale dénommée : « Entreprise Nationale de commercialisation et de distribution de produits pétroliers », sous le sigle de « NAFTAL ».

A partir de 1998, elle change de statut et devient société par actions filiale à 100 % de SONATRACH, en intervenant dans les domaines suivants :

- De l'enfûtage GPL-De la formulation des bitumes ;
- De la distribution, stockage et commercialisation des carburants, GPL, lubrifiants, bitumes, pneumatique, GPL/produits spéciaux ;
- Du transport des produits pétroliers ;

Elle est chargée, dans le cadre du plan national de développement économique et social, de la commercialisation et de la distribution des produits pétroliers et dérivés.

Le 01 janvier 2000, l'activité GPL enfûtage est séparée de l'activité CLP.

## **Chapitre III le rôle des TIC et son impact sur la GRH dans l'entreprise NAFTAL**

---

Par décision N° S 555 du 29 mars 2000, il a été procédé à la création des zones de distribution CLP.

Par décision N° 606 du 10 février 2001, il a été procédé à l'organisation et la classification des centres bitument de la division bitume.

Par décision N° 705 du 17 juin 2002, il a été procédé à la dénomination des zones de distribution CPL et GPL en District.

Par décision N° 770 du 03 janvier 2004, il a été procédé à la dissolution de la branche CLPB.

Par décision N° S 770 du 03 janvier 2004, il a été procédé à la dissolution des Districts CLP et création des Districts Commercialisation.

A partir du 01.12.2006, l'activité Carburants est séparée de l'activité commercialisation.

### **1.2. NAFTAL District Carburants de Bejaïa**

Le district CBR de Bejaïa est organisé comme suit :

- **Direction** : sont rattachés à celle-ci :

Une secrétaire, le responsable de la sécurité industrielle, le laboratoire, les différents départements et dépôts carburants.

Ses principales tâches et responsabilités sont :

- Identifier et recenser les infrastructures, équipements et autre moyens matériels (camions, canalisations) relevant de l'activité carburants du District ainsi que les structures d'organisations (services maintenance installations fixes, surveillance et entretien canalisations, reconnaissance produits...etc.) et les moyens humains œuvrant pour l'activité carburants ;
- Suivre les plans établis par la branche Carburant pour l'approvisionnement et ravitaillement en carburant des dépôts et communiquer régulièrement les états d'exécution aux structures concernées ;
- Exécuter les programmes de distribution établis par les Districts Commercialisation pour la livraison de la clientèle ;
- Gérer les stocks en carburants au niveau des dépôts et communiquer régulièrement des points de situation aux structures concernées de la branche ;

- Suivre l'exploitation et la maintenance des infrastructures de stockage et autre moyens (camions, canalisations) carburants de la Branche rattachés au District ;
- Est responsable, en liaison avec les structures HSEQ, de la sécurité industrielle des installations, équipements et moyens des centres carburants et canalisations ;
- Est responsable, en liaison avec les responsables concernés des centres carburants et canalisations, de la sûreté interne des installations et moyens ;
- Gérer, en liaison avec les structures de la branches, les relations avec les directions des raffineries NAFTEC, les directions régionales STPE et SNTR ;
- Ordonnancer les fractures NAFTEC, STPE, cabotage et transport SNTR & tiers et les transmettre aux structures de la Branche pour le règlement ;
- Approuver les bordereaux inter unités (BIU) émis par les District Commercialisation vers le District Carburants ;
- Traiter le bon mouvement interne (BMI) en liaison avec les chefs de centres carburants lors des conseils de direction de district ;
- Exécuter les plans, budgets et autres objectifs arrêtés par la Branche et l'entreprise et proposer voire prendre des mesures correctives en cas de dérive ;
- Veiller à la tenue rigoureuse de la compatibilité des flux physiques et financiers et élaborer le bilan consolidé du district ;
- Veiller au respect de la réglementation en vigueur dans les domaines d'activité technique, transport, stockage, sécurité industrielle, protection de l'environnement, finances, compatibilité, fiscalité, assurance, législation et relations de travail ;
- Gérer les relations avec les partenaires locaux (fournisseurs et clients) et les autorités et administrations locales ;
- Prêter assistance, autant que de besoin, aux autres Districts dans tous les domaines d'activités.

### **1.3. Les mission dévolues aux différentes structures sont**

#### **1.3.1. Département Informatique**

A) Service Informatique de Gestion (ING)

B) Service Informatique et Réseaux.

Sa mission est :

- Collecter, vérifier et analyser les informations de gestion du District.

- Elaborer les tableaux de bord et rapports d'activité du District.
- Assurer l'installation et l'exploitation et la sauvegarde des logiciels de gestion et données afférentes.
- Prêter assistance aux structures en matière d'exploitation des applications informatiques opérationnelles.
- Gérer les systèmes et réseaux District.

### **1.3.2. Département AMG (administration et moyen généraux) :**

Les missions du département AMG sont :

- Assurer la gestion des moyens généraux District.
- Assurer la gestion des ressources humaines.
- Assurer la gestion de l'administration.
- Assurer la gestion des œuvres sociales et culturelles.

#### **1.3.2.1. Service administration**

##### **a-Section gestion du personnel**

- Gestion administrative du personnel.
- Veiller à l'application de la réglementation.
- tenir à jour les différents registres réglementaires (Registre du personnel, registre des congés, registre des accidents de travail...etc.).
- Suivi du pointage du personnel permanent et temporaire.
- Elaboration et suivi du planning des congés annuels.
- Etablissements des titres de congés annuels et récupérations.
- Suivi et enregistrement des notes de frais de missions.
- Etablissements des attestations de travail et Divers documents.
- Gestion du volet disciplinaire.

- Gérer les mouvements (congrés, maladies, absence, retraite, affectation...).
- Formalise et suit les prêts véhicules.

### **b-Section gestion paie**

- Préparation, établissement et vérification de la paie.
- Etablir les déclarations fiscale et parafiscale (CNAS, impôts).
- Etablir les relevés des émoluments.

### **c-Section présentations sociales**

- Gérer les dossiers (allocation familiale) et procéder à leur paiement.
- Contrôle des dossiers médicaux et leurs dépôts auprès de la CNAS et MIP.
- Remboursement des présentations sociales CNAS et MIP.
- Gestion des dossiers de retraites.

### **1.3.2.2. Service ressources humaines :**

- Gérer les emplois, carrières et niveaux des effectifs.
- Elaboration des prévisions en matière de salaires et charges patronales du District.
- Etablissement et suivi des prévisions, des budgets et des plans de formations du personnel.
- Veille à l'application de la réglementation en vigueur.
- Tenir à jour le fichier personnel.
- Elaboration des tableaux de bord.
- Traitement des requêtes du personnel.
- Préparation et étude des dossiers de la commission du personnel.
- Suivi de l'apprentissage.
- Suivi des stagiaires.

### **1.3.2.3. Service des moyens généraux**

- Assurer la réception, l'enregistrement et le dispatching du courrier pour toutes les structures et constituer et actualiser les annuaires téléphoniques et standards.

### **A- Section BOG (bureau d'ordre)**

-assurer la réception, l'enregistrement et le dispatching du courrier pour toutes les structures et constituer et actualiser les annuaires téléphoniques et Standard

### **B- Section entretien bâtiment**

- assurer l'entretien des locaux, meubles et immeubles.

- assurer la gestion des charges (Electricité, eau, téléphone.....)

### **C- Section économat**

- Assurer la gestion du magasin pour l'approvisionnement en consommable de bureau et informatique et fournir les documents de gestion.

- Satisfaire les commandes des structures

❖ Cellule OSC (Ouvre sociales et culturelles) :

Elle est chargée de la gestion de :

- Colonies de vacance et camps de toile, prêts soucieux, cures thermales, compétition sportive et OMRA...

- aide financière aux veuves et orphelins d'obsèques

### **1.3.3. Département finances et comptabilité**

Le département finances et comptabilité a pour mission de :

- Coordonner et suivre toutes les activités de comptabilité de trésorier, budget et patrimoine.

- Consolider, analyser les états comptables et veiller à la sincérité des comptes du District.

- Veiller à la concordance des écritures comptables avec les flux physiques et financier s'il comprend trois services à savoir :

### **1.3.3.1. Service trésorerie**

Il est composé de deux sections, la section recettes et la section dépense. Sa mission est de :

- Suivre et contrôler les flux, recettes et dépense de trésorerie.
- traiter les dossiers de paiement d'investissement, fournisseurs et autres dépenses.
- Etablir les situations de rapprochement des comptes (recettes et dépenses).
- Contrôler et effectuer les comptabilisations des comptes et grands livres de trésorerie
- Etablir des rapports d'activités.

### **1.3.3.2. Service comptabilité générale**

Il est composé de deux sections, la Section SVCD et la Section comptabilité. Sa mission est de :

- Procéder aux écritures comptables conformément aux préconisations du plan comptable national.
- Elaborer les documents comptables (Bilans, balances et livres)
- Contrôler les arrêtés de comptes et préparer les inventaires et bilans.
- Elaborer les analyses et synthèses comptables.
- Procéder aux opérations des clôtures et réouvertures des comptes

### **1.3.3.3. Service budgets et couts**

Sa mission est de :

- Elaborer les budgets prévisionnels d'investissement et fonctionnement du District.
- Consolider l'ensemble des charges nécessaires à la détermination du cout.
- Contrôler et traiter les situations financières de District.
- Procéder aux ajustements des budgets et crédits.
- Assurer le suivi régulier de la comptabilité analytique

### **1.3.4. Département transport et technique**

Il a pour mission de :

- Elaborer les plans de maintenance préventive et curative des équipements, dépôts, et canalisation et en suivre l'exécution.
- Elaborer les plans annuels et pluriannuels de transport, en prenant en charge les besoins de distribution net ravitaillement des produits commercialisés.
- suivie de la réalisation des travaux.
- Elaborer les plans et budgets d'investissements (rénovation, extension, remise à niveau, remplacement) des installations fixes, canalisation, réseau de stations- services et autre.

- Etablir un rapport d'activité périodique

Ce département comporte les services suivants :

### **1.3.4.1. Service exploitation et maintenance**

Sa mission est de :

-Vérifier l'application des prescriptions du règlement d'exploitation, de sécurité des équipements et installation fixes.

-Etablir les performances de maintenance.

-Assurer la maintenance des installations au niveau des dépôts carburants.

### **1.3.4.2. Service études et réalisation**

Sa mission est :

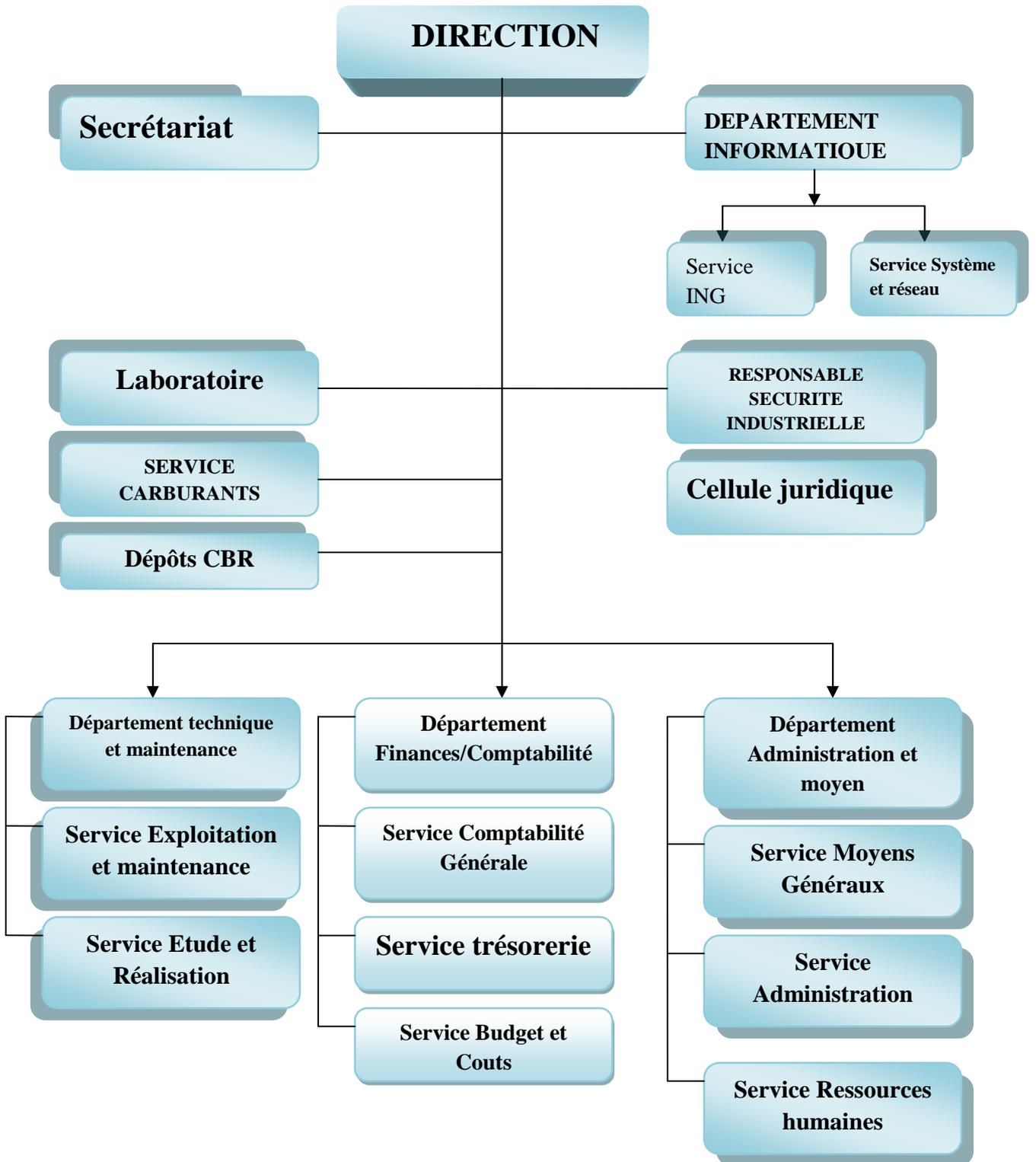
- D'établir la partie technique des cahiers de charges.

- De contrôler et diriger les différents travaux.

- De suivre les travaux programmés ayant trait aux projets.

Le District dispose de deux dépôts carburants à Bejaia, un à TAHER W.JIJEL, un à BORDJ BOU ARRERIDJ et un A M'SILA.

## Schéma Organisationnel du District Carburants de Béjaia :



### **1.3.5 Le système d'information**

L'accompagnement des processus de l'organisation par des systèmes d'information performants est un atout fondamental pour sa survie.

Le contexte concurrentiel donnera l'avantage à l'organisation qui sera capable d'apporter le meilleur service au client, au meilleur cout et dans les meilleurs délais.

Pour atteindre cet objectif, le SI doit dépasser sa fonction de support classique pour devenir une source d'innovation métier.

A l'origine des systèmes d'information de NAFTAL, ont été construits pour répondre aux besoins d'une fonction spécifique, autour de certains processus à un niveau donné de l'organisation.

Dans cette situation, le partage d'informations entre les différents systèmes étaient souvent difficiles, voire impossible. Ceci impliquera des répercussions négatives sur l'efficacité organisationnelle de NAFTAL.

Le contexte concurrentiel impose, à chaque niveau de responsabilité, des exigences de qualité et des délais de traitement de l'information. L'un des principaux défis à relever consiste alors, à regrouper les données des différents systèmes existants pour répondre à ces exigences.

Cette transformation nécessite de nouveaux systèmes capables d'intégrer l'information en provenance de plusieurs domaines fonctionnels et unités. On parlera alors de système d'information intégré.

### **1.3.6. Les systèmes d'information intégrés**

Les SI intégrés se fondent sur une série de modules logiciels intégrés et une base de données unifiée commune. Lorsqu'un processus génère de nouvelles données, elles deviennent réutilisables par d'autres processus.

Les caractéristiques principales du SI intégré consistent à une structuration unique des données dans toute l'organisation, ce qui permet de garantir la cohérence globale du SI.

### **1.3.7. Avantage d'un SI intégrés**

- La capacité de fédérer les processus internes de l'organisation autour d'une architecture d'information commune ;

- Produit un atout concurrentiel majeur permettant à NAFTAL d'être plus réactive face aux clients, et plus efficace vis-à-vis des partenaires ;

- Il fournit des indicateurs détaillés et agrégés plus fiables pour la prise de décision.

### **1.3.8. Le projet « Dispatch »**

Il est mis en place dans le but de coordonner entre les activités d'achat, de transport et de livraison des produits. Et pour réussir à synchroniser les trois types de flux : produits, information et finances, NAFTAL a réalisé en 2005, un système (projet Dispatch) pour la gestion des commandes clients.

Ce système permet d'établir un programme de livraison des carburants basé sur un mode de recherche opérationnelle.

Il réalise l'intégration des opérations de prise de commandes, de programmation des livraisons et de facturations. Ce système avait pour ambition de satisfaire un maximum de commandes clients dans le respect des procédures de gestion. son déploiement à l'ensemble des centres de distribution va assurer un meilleur service au client, une optimisation de la flotte de livraison et une traçabilité des opérations.

### **1.3.9. Le Datacenter**

Le premier Datacenter de NAFTAL a vu le jour en 2009, suite à la mise en service d'un nouveau centre de stockage et de traitement d'information au niveau de la Direction Centrale des Systèmes d'Information(DCSI).

Ce projet initié par NAFTAL et réalisé par la société CFAO Technologies Algérie, repose sur une conception moderne et évolutive capable d'accompagner le programme de mise à niveau du système d'information de NAFTAL.

Il est à noter que ce Datacenter a été conçu dans un délai de huit (08) mois avec une période de garantie de trois(03) ans. La fiche technique de ce projet comprend :

- Les travaux d'habillage et de mise à niveau des locaux (climatisation de précision, détection de fuite de liquide, détection et extinction incendie solution d'énergie modulaire et en fin une salle de supervision).
- Les équipements de traitement et de stockage (serveurs de nouvelles générations, espace de stockage centralisé, robot de sauvegarde, Switchs<sup>139</sup> de cœur du réseau).

Ce Datacenter qui se voulait être un saut qualitatif vers la modernisation de l'entreprise, représente le noyau de l'infrastructure informatique globale de la société avec les deux autres composantes, en l'occurrence, les projets d'installation de réseaux locaux l'interconnexion des sites opérationnels.

### **1.4. L'intranet de NAFTAL**

Le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise NAFTAL a commencé par la mise en place d'un site internet, qui est suivi par la mise en place de la messagerie électronique. Outil le plus développé à l'heure actuelle dans l'entreprise, néanmoins, la messagerie elle seule ne suffit pas à fédérer l'information utile à l'ensemble des collaborateurs.

Afin de créer un meilleur environnement interne à la circulation de l'information, NAFTAL est arrivée à la conclusion qu'il était temps de structurer l'information interne.

C'est alors que le choix s'est porté sur la mise en place d'un véritable intranet qui va fédérer les différents services et activités.

Bien sûr et face au volume d'information que les collaborateurs traitent quotidiennement et dans le but de ne pas tomber dans le piège d'une diffusion massive d'informations inutiles, le succès d'un projet intranet réussi et efficace, et conditionné par son adéquation avec l'entreprise et l'atteinte des objectifs en terme de satisfaction des besoins des utilisateurs.

A l'aide de l'intranet, tout un ensemble d'informations désormais disponible peu importe le profil de l'utilisateur. C'est pour cela que des filtres sont mis en place. D'ailleurs ces filtres constituent pour l'utilisateur le moyen d'accéder à l'information dont il a besoin dans l'exercice de ses fonctions.

Il peut malgré tout accéder au reste de l'information disponible s'il le souhaite, puisque l'ensemble des informations peuvent être consultées sauf dans le cas où, certains services ont créés des zones qui ne seront pas accessibles qu'à certains utilisateurs autorisés. Ce qui permet à chaque service de garder un espace autonome pour archiver des documents.

Cette procédure de filtrage des données par rapport à une identification de l'utilisateur permet d'éviter une surcharge informationnelle, et conduit ainsi à une meilleure qualité de l'information.

### **Chapitre III le rôle des TIC et son impact sur la GRH dans l'entreprise NAFTAL**

---

Actuellement, l'intranet est utilisé comme un outil de travail quotidien par tous les collaborateurs de l'entreprise. Cet outil constitue un point unique d'accès à l'information. Il permet des usages très variés qui évoluent selon les besoins formulés par ses membres.

Cependant l'intranet de NAFTAL présente les fonctions de base. Il s'agit de :

- Messagerie électronique : pour envoyer et recevoir des messages en interne et en externe ;
- Annuaire commun : regroupe tous les carnets d'adresses en un seul fichier ;
- Diffusion de documents en interne : évite la multiplication d'exemplaire papiers et autorise un archivage dans des répertoires identifiables par tous ;
- Enregistrement des renseignements concernant les clients.

Récemment, il a été mis en place sur l'interface de l'intranet de NAFTAL une boîte à idées dont le but est de faire participer l'ensemble des salariés, en les incitant à proposer des suggestions pouvant améliorer le fonctionnement de l'entreprise, notamment dans le domaine technique et dans celui de l'organisation du travail.

En plus de ces fonctionnalités, cet investissement en intranet est le résultat d'un objectif managérial en faveur du travail collectif et d'une facilitation de la communication entre les employés. En effet, NAFTAL souhaite encourager les échanges et le partage des connaissances entre les employés, et ce dans l'objectif de permettre le succès de l'entreprise.

Si NAFTAL a décidé d'investir dans le développement d'un site internet, c'était afin de faciliter le travail des collaborateurs entre différents districts. En effet, NAFTAL a pris conscience de la nécessité de structurer l'information interne à travers la mise en place d'un intranet, destiné à fédérer les différents services et activités. Mais la raison principale qui explique le recours de NAFTAL aux technologies intranet permettent de :

- Réduire les couts,
- Favoriser un gain de temps considérable,
- Renouveler complètement l'organisation et la manière de travailler, tout autant que les rapports que les employés entretiennent avec les différents membres et entités organisationnelles.

Après avoir présenté l'organisme d'accueil nous allons présenter notre méthodologie de recherche. L'objectif de cette section est de présenter l'essentiel de notre enquête sur le terrain.

### 1.5. Présentation de la méthodologie de recherche

Afin de parfaire notre étude pratique, nous avons procédé à une technique d'investigation quantitative basée sur le questionnaire. Cet outil de collecte de donnée a pour cible l'ensemble des travailleurs de l'entreprise NAFTAL.

L'objectif de notre recherche est de faire un constat sur la disposition des TIC au sein de l'entreprise, ensuite le niveau d'utilisation et l'adaptation des TIC au sein de l'entreprise et enfin l'impact des TIC sur la fonction ressource humaine.

- **Déroulement de l'enquête** : notre enquête s'est déroulée pendant le mois de Mai, le questionnaire a été élaboré et distribué aux employés en leur accordant une durée de 15 jours pour les réponses. Ce questionnaire nous a permis d'acquies des données concernant la disponibilité des technologies d'information et de la communication (TIC), assurer leurs utilisations dans l'entreprise ainsi que leur impact sur les fonctions ressources humaines. Nous tenons à préciser que lors de notre enquête sur le terrain, nous avons rencontré certaines difficultés, manque de temps, refus de la part de certains employés de nous accorder des réponses.

#### Structure du questionnaire

Le questionnaire d'enquête est réparti en quatre axes :

**Axe (1) : Identification de l'enquête** : il regroupe des questions nous permettant de ressortir les caractéristiques de notre échantillon.

**Axe (2) : La disposition des TIC au sein de l'entreprise NAFTAL** : il regroupe des questions qui nous permettent de déterminer les différentes Technologies de l'information et de la communication au sein de la direction des ressources humaines de l'entreprise NAFTAL.

**Axe (3) : L'utilisation des TIC au sein de l'entreprise NAFTAL** : cette partie a pour objectif de mesurer le niveau d'utilisation des TIC et le degré d'adéquation du personnel à l'usage des différentes techniques intégrées dans la DRH.

**Axe (4) : L'impact de l'utilisation des TIC sur la Fonction RH** : cette dernière partie regroupe des questions qui nous permettent de ressortir la contribution et l'impact des TIC sur la fonction ressources humaines.

**1.6. Les techniques d'analyse des résultats :** le dépouillement du questionnaire et en effet basé sur la technique des tableaux en utilisant l'Excel, ce qui a permis d'aboutir a certains résultats qui sont analysé dans la section suivant.

### Section 02 Présentation et analyse et des résultats

L'objectif de cette section est de présenter l'essentiel des résultats de notre enquête pour porter les interprétations nécessaires à ces résultats.

#### 2.1. Les résultats de l'axe (1) : Identification de l'enquêté

L'objectif de cette axe est de donner un ensemble de répartitions sur les enquêtés.

**Tableau N( 1) : répartition de l'effectif enquêté**

Genre	Effectif	Rapport en %
Homme	15	50%
Femme	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

L'objectif de cette répartition est de déterminer le genre du sujet enquêté. D'après ce tableau on voit que 50% sont des femmes et 50% sont des Hommes.

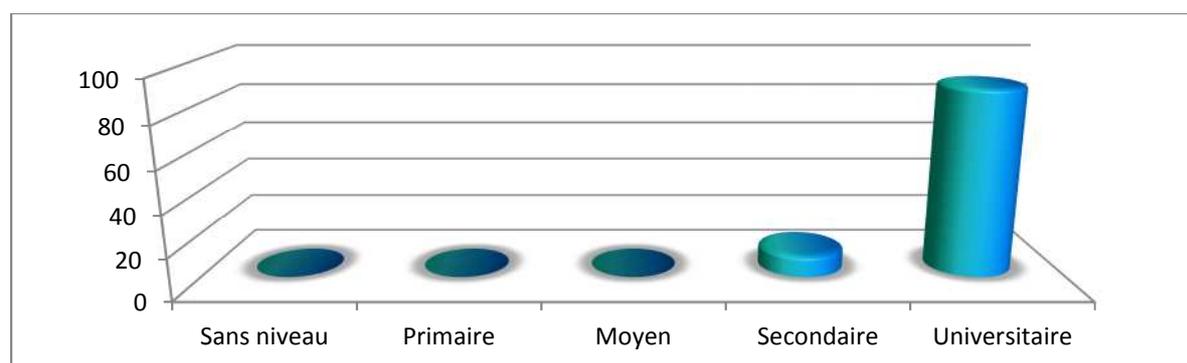
#### 3.2.2. Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

**Tableau (N° 2) : Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction :**

Niveau de qualification	Effectif	Rapport en %
Sans niveau	00	00 %
Primaire	00	00%
Moyen	00	00%
Secondaire	03	10%
Universitaire	27	90%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectées sur le terrain.

**Figure N°3 : répartition selon le niveau d'instruction**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

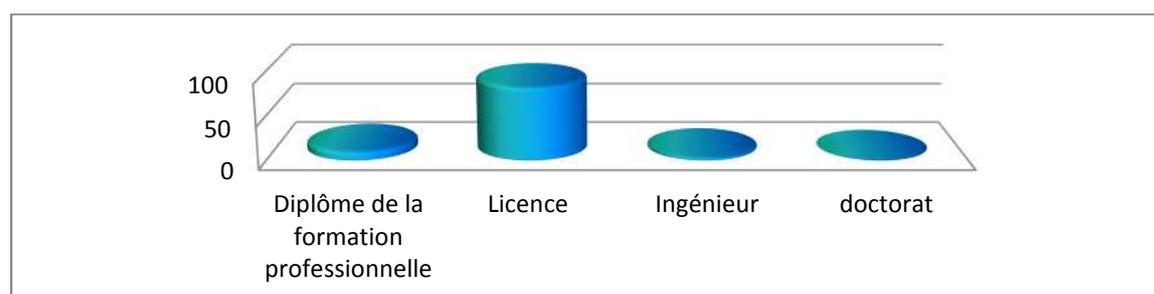
Selon les résultats de notre recherche, Nous remarquons que la majorité des employés 90% ont un niveau universitaire cela nous donne un bon niveau de qualification des employés, en effet cela constitue un préalable pour l'entreprise puisque le niveau d'instruction joue un rôle fondamental pour l'utilisation des outils informatique.

**Tableau (N°03) : La répartition de l'échantillon selon le diplôme obtenu au sein de l'entreprise NAFTAL**

Diplôme obtenu	Effectif	Rapport en %
Diplôme de la formation professionnelle	3	10%
Licence	26	86.67%
Ingénieur	1	3.33%
Doctorat	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N°4 : répartition de l'échantillon selon le diplôme obtenu au sein de l'entreprise NAFTAL**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

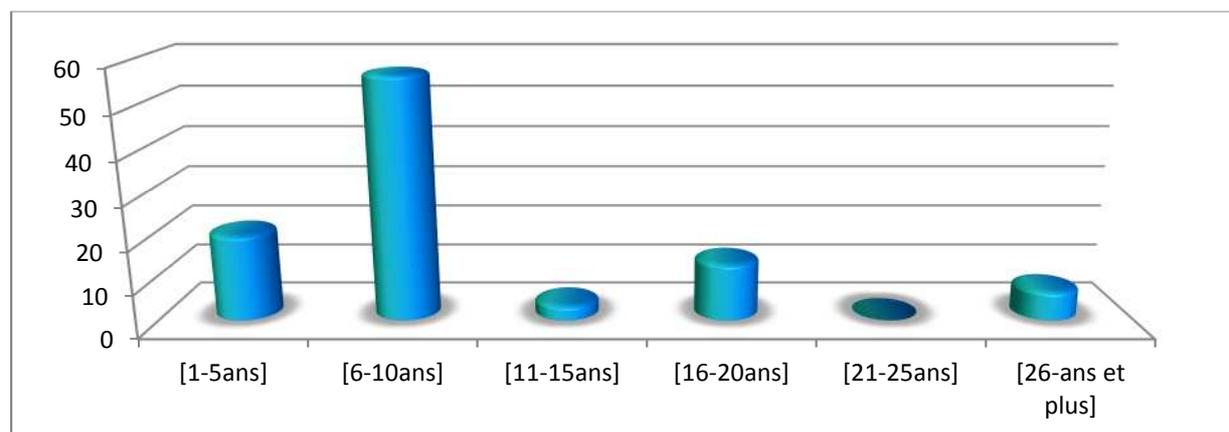
Selon les résultats de ce tableau et la figure ci dessus plus de 86.67% ont un diplôme de licence et 3.33% ont un diplôme d'ingénieur, alors que 10% ont un diplôme de formation professionnelle, ainsi, nous pouvons dire que par rapport à notre échantillon on constate qu'ils ont un bon niveau ce qui les habilite à l'utilisation des TIC.

**Tableau N°4 : Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle dans l'entreprise**

Année d'ancienneté	Effectif	Rapport en %
[1-5ans]	6	20%
[6-10 ans]	17	56.67%
[11-15ans]	01	3.33%
[16-20ans]	04	13.33%
[21-25ans]	00	00%
[26ans et plus]	2	6.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 5 : Répartition de l'échantillon selon l'ancienneté professionnelle dans l'entreprise**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

D'après le tableau et la figure ci-dessus, nous remarquons que les salariés enquêtés entre [6-10ans] présentent 56.67% de l'ensemble de notre échantillon, tandis que ceux qui possèdent une ancienneté entre [1-5ans] présentent est de 20%, et ceux entre [11-15ans]

présente 3.33 % de l'échantillon alors que celle de [16-20ans] présente 13.33% , en dernier lieu [21-25ans] avec un taux de 00% alors que [26ans et plus] présente 6.67%.

### 2.2. Les résultats de l'axe (2) : La disposition des TIC au sein de l'entreprise NAFTAL

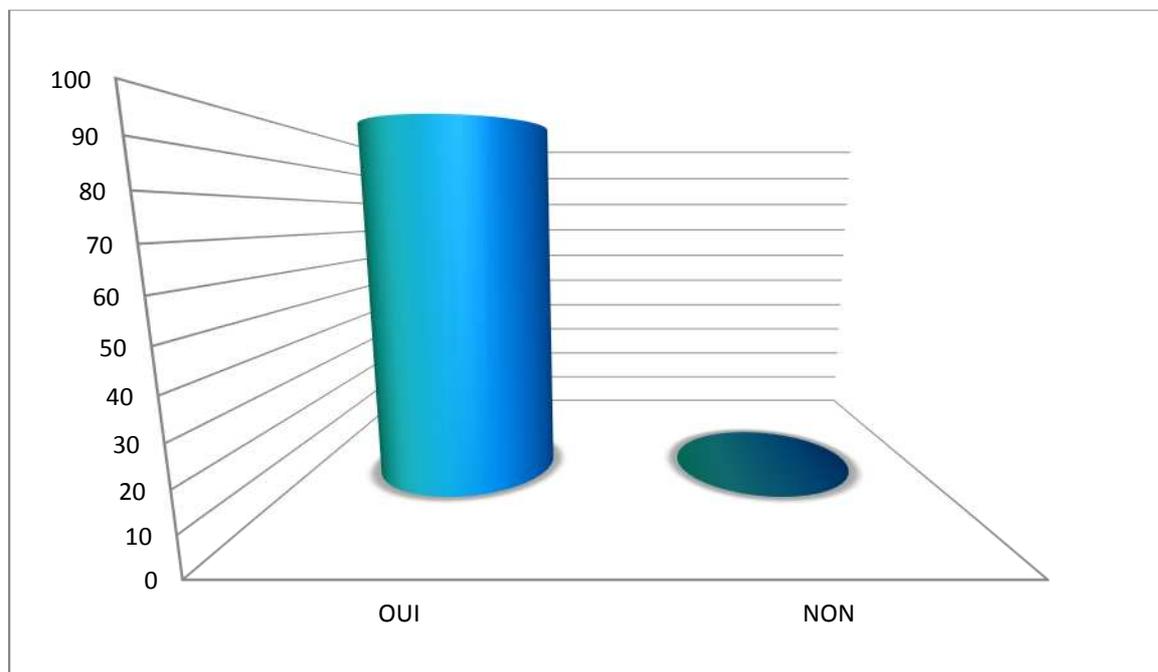
Tableau N° 6réparation selon la disponibilité micro ordinateur dans le poste

Possession d'un ordinateur dans le poste	Effectif	Rapport en %
Oui	30	100%
non	00	00%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

C'est résultat nous informe que tout les employés enquêté sont muni d'un micro ordinateur.

Figure N° 6 : réparation selon la disponibilité du micro ordinateur dans le poste



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

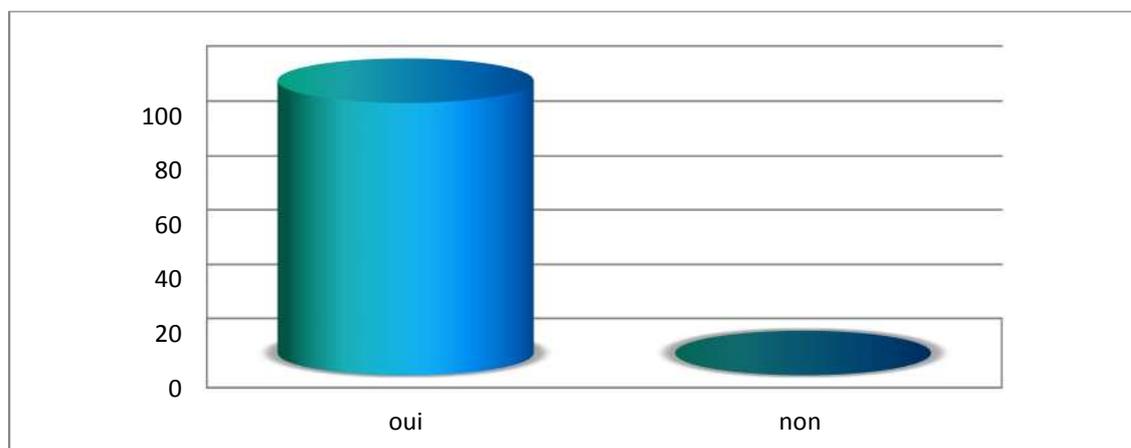
- La nécessité pour effectuer les taches de votre travail

**Tableau N°7 : répartition selon l'indispensabilité du micro ordinateur pour l'exécution des tâches**

L'indispensabilité du micro ordinateur pour l'exécution des tâches	Effectif	Rapport en %
Oui	30	100%
Non	00	00%
Total	300	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N°7 : répartition selon l'indispensabilité du micro ordinateur pour l'exécution des tâches**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

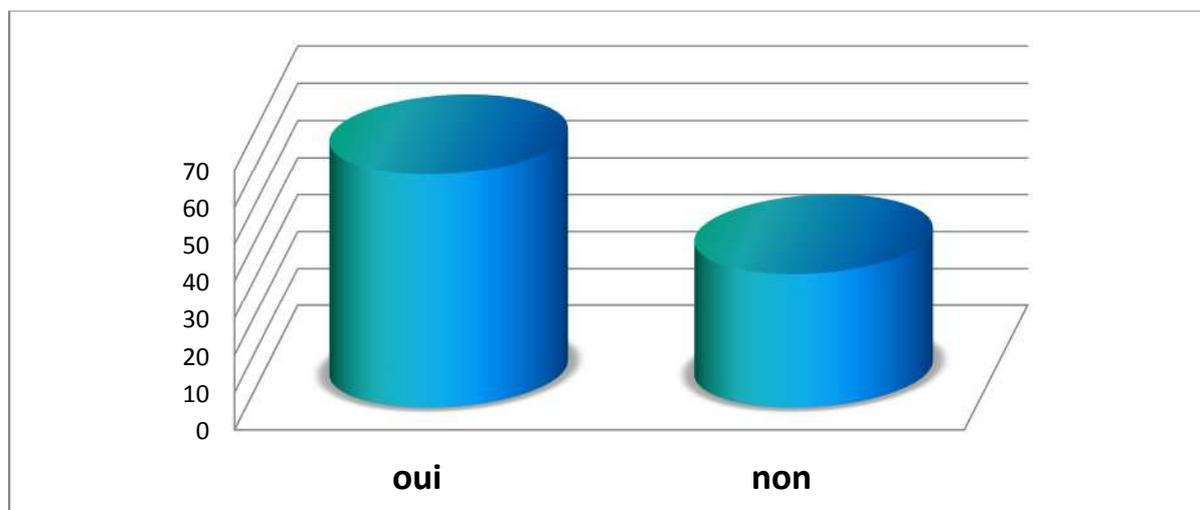
D'après les résultats tu tableau et de la figure ci dessus on trouve que tout les employés enquêté trouvent que le micro ordinateur est indispensable parce que grâce a l'outil informatique les taches de travail sont plus faciles et rapides a faire. Ce qui permet d'accélérer dans le rythme de travail et l'utilisation des logiciels et du micro ordinateur est vraiment indispensable pour la réalisation des taches quotidiennes au sein de l'entreprise, ainsi, il consiste un moyen efficace et rapide de communication.

**Tableau N° 8 la répartition selon la possession de l'internet dans le bureau**

Possession de l'internet dans le bureau	Effectif	Rapport en %
Oui	19	63.33%
Non	11	36.67%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 8 la répartition selon la possession de l'internet dans le bureau**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

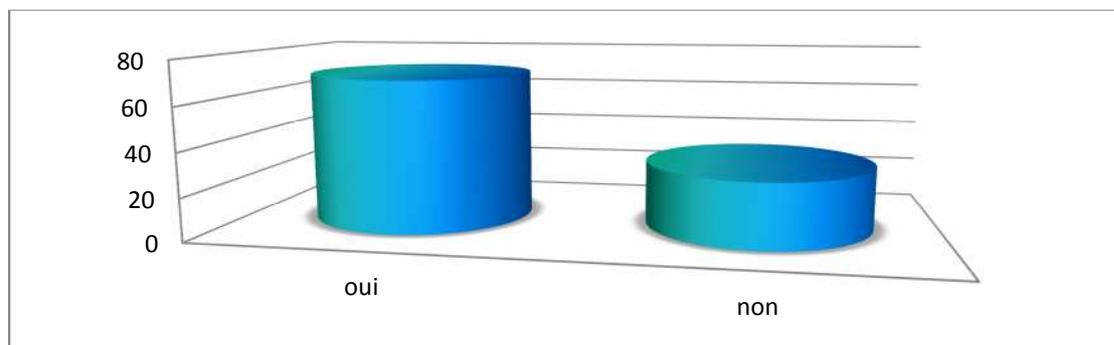
A partir de ce tableau et de la figure ci dessus ces résultats nous informent que la majorité des salariés enquêtés ont accès à l'internet, en effet on remarque que 63% des salariés ont accès alors que 36.67% n'ont pas accès à l'internet. ce qui implique que presque toutes les fonctions et les tâches sont informatisées, et l'internet fournit aux salariés des avantages pour l'exécution de leur tâches et se mettre en relation entre les employés, il permet une transformation rapide des informations sous forme électronique.

**Tableau N° 9 la répartition selon la possession d'un logiciel qui aide a l'exécution des taches de travail.**

Possession d'un logiciel qui aide dans l'exécution des Taches	Effectif	Rapport en %
<b>Oui</b>	<b>21</b>	<b>70%</b>
<b>Non</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N9 la répartition selon la possession d'un logiciel qui aide a l'exécution des taches de travail.**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

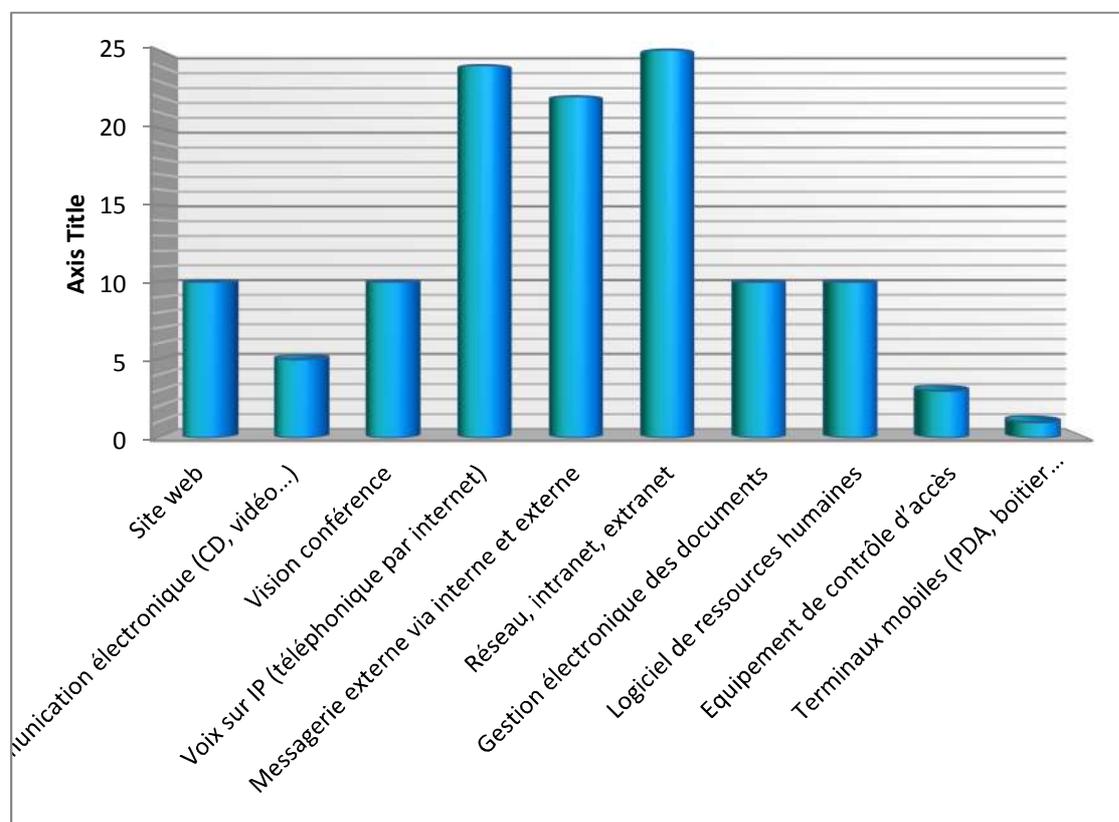
D'après le tableau et la figure ci-dessus, ces résultats nous informent que 70% des travailleurs sont munis d'un logiciel conçu pour la réalisation de leur tache. Alors que 30 % n'ont pas un logiciel qui aide a la réalisation des taches de travail.

**Tableau N° 10 : présentation des principaux services des TIC utilisés dans l'entreprise**

les principaux services des TIC utilisées dans l'entreprise	Nb.cit
Site web	10
Communication électronique (CD, vidéo...)	5
Vision conférence	10
Voix sur IP (téléphonique par internet)	24
Messagerie externe via interne et externe	22
Réseau, intranet, extranet	25
Gestion électronique des documents	10
Logiciel de ressources humaines	10
Equipement de contrôle d'accès	3
Terminaux mobiles (PDA, boîtier électronique de saisie de (commande/ signature)	1
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N°10 présentation des principaux services des TIC utilisés dans l'entreprise**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

### **Chapitre III le rôle des TIC et son impact sur la GRH dans l'entreprise NAFTAL**

Ces résultats nous révèlent la réussite de l'entreprise NAFTAL dans l'intégration de plusieurs technologies de l'information et de la communication et l'élargissement de son champ d'adaptation.

Le service le plus utilisées dans l'entreprise NAFTAL est le réseau (intranet, extranet) ceux qui l'utilise trouvent que dans l'application de l'intranet que sont intégrées les autres applications des TIC dans l'entreprise, à l'image de l'internet comportant toutes les fonctionnalités des TIC. Et trouvent aussi qu'il assure le transfert de l'information dans le domaine local. Créer des passerelles de communication avec le réseau de l'entreprise pour les collaborateurs itinérants. les utilisateurs trouvent aussi qu'il permet d'augmenter l'efficacité de l'organisation interne et de rendre meilleur la qualité de service offert.

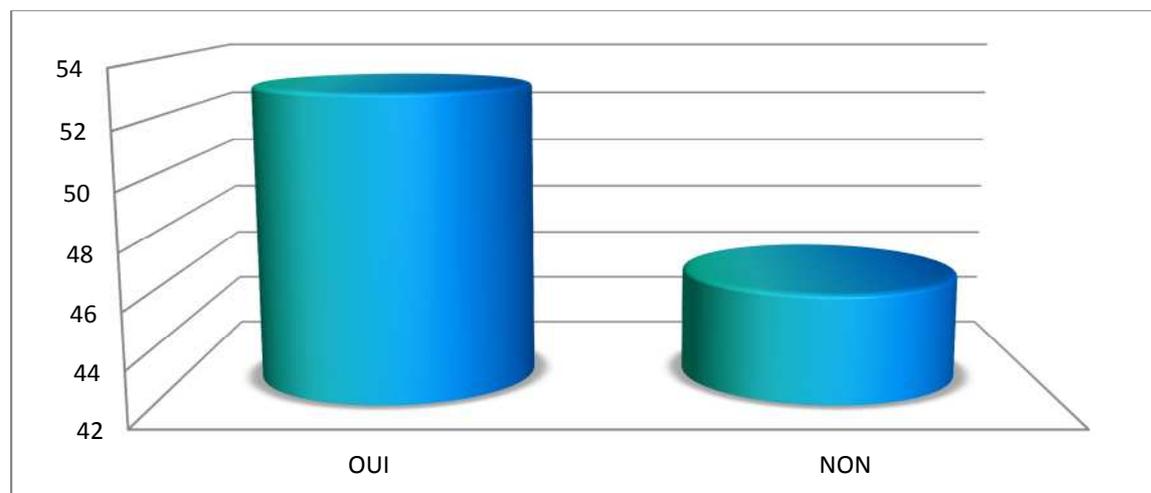
Le service TIC le moins utilisées dans l'entreprise NAFTAL est l'équipement de contrôle d'accès et les terminaux mobiles. Seulement 10% de l'échantillon utilisent l'équipement de contrôle d'accès.

**Tableau N° 11: la répartition selon la disposition du système d'information (SI) dans le département.**

<b>Disposition du système d'information dans le département</b>	<b>Effectif</b>	<b>Rapport en %</b>
<b>Oui</b>	<b>16</b>	<b>53.33%</b>
<b>Non</b>	<b>14</b>	<b>46.67%</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 11: la répartition selon la disposition du système d'information (SI) dans le département.**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

Ces résultats nous informent que 53.33% disposent d'un système d'information dans leur département alors que 46.67% ne disposent pas d'un système d'information.

D'après les résultats ceux qui disposent d'un système d'information trouvent qu'il est indispensable et facilite la tâche et que le système d'information est très nécessaire c'est un point fort pour la réalisation des tâches quotidiennes et qu'ils obtiennent toutes les informations des agents à travers le site.

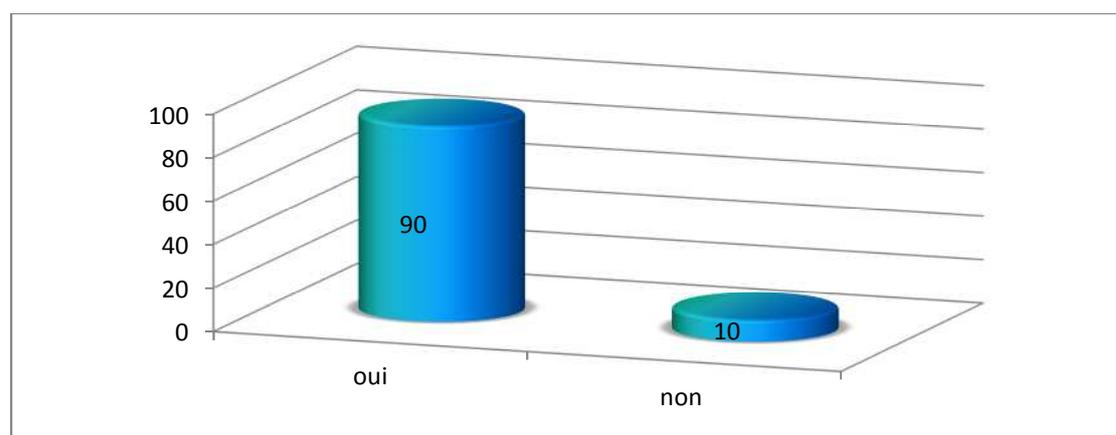
Alors que ceux qui perçoivent qu'ils ne disposent pensent que c'est très indispensables et que leur département doit installer le système d'information pour avoir accès à toutes les informations et certains jugent que l'outil informatique est indispensable et que toutes les données sont informatisées actuellement.

**Tableau N° 12 : la répartition selon la disposition d'un logiciel (ERP) dans le département.**

Disposition d'un logiciel ERP dans le département	Effectif	Rapport en %
Oui	27	90%
Non	03	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

FigureN° 12 : la répartition selon la disposition d'un logiciel (ERP) dans le département.



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

D'après le tableau et la figure ci-dessus la majorité des départements disposent d'un logiciel (ERP) voir 90%

D'après c'est résultats ceux qui disposent d'un système d'information trouvent qu'en intégrant diverses fonctions dans un même système, il offre une plus grande efficacité opérationnelle, une productivité accrue et une réduction des coûts de gestion de l'information.

Alors que ceux qui n'ont pas un logiciel ERP dans leur département disent que ce logiciel est obligatoire pour une meilleure performance et une grande productivité.

### 2.3.1. La présentation de l'axe(3) : L'utilisation des TIC au sein de l'entreprise NAFTAL

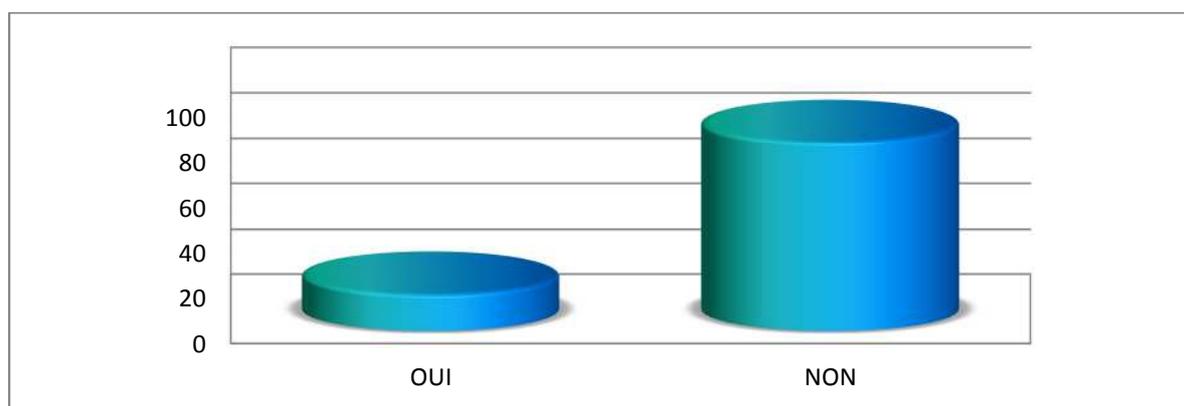
L'objectif de cet axe est de déterminer le niveau de l'utilisation des TIC et le degré d'adéquation du personnel à l'usage des différentes TIC intégré dans la DRH.

Tableau N°13 : répartition de l'échantillon selon la formation en TIC au sein de l'entreprise

Formation en TIC	Effectif	Rapport en %
Oui	05	16.66%
Non	25	83.33%
Total observation	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 13 Répartition de l'échantillon selon la formation en TIC au sein de l'entreprise**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

Au regard de ce tableau et cette figure ci dessus, seulement 16.67% des salariés ont bénéficié d'une formation en matière de technologie de l'information et de la communication alors que 83.33% n'ont pas bénéficié

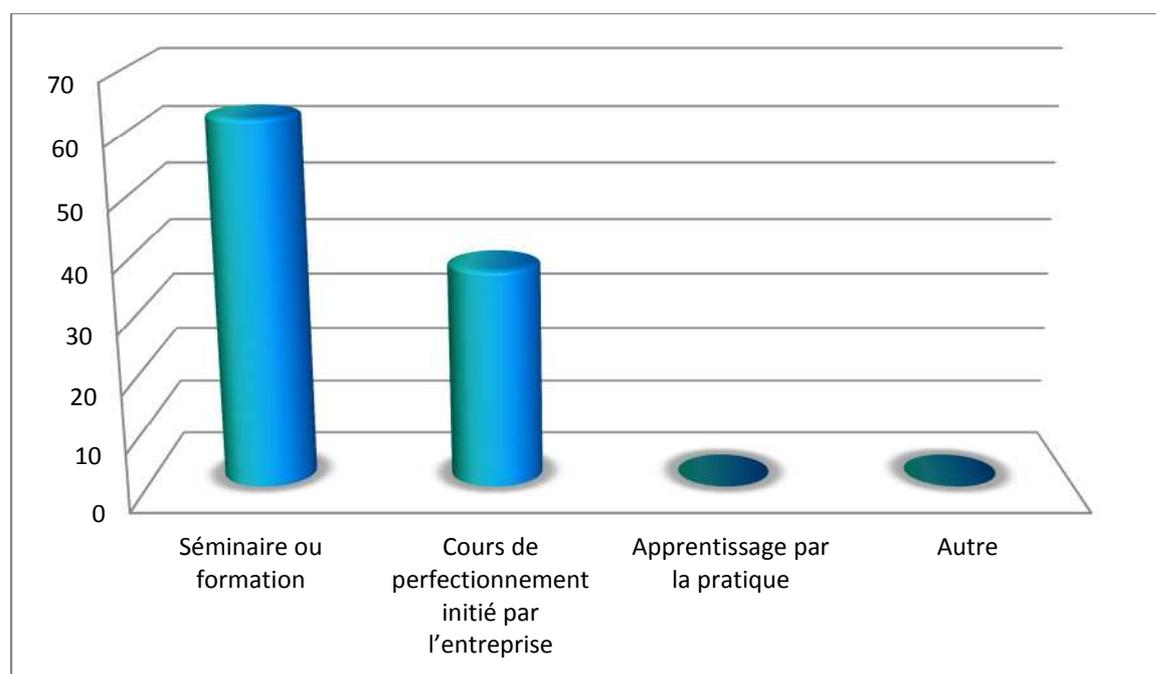
Ceux qui ont bénéficié d'une formation en TIC jugent que c'est bénéfique pour faciliter et simplifier toute les actions alors que ceux qui n'ont pas eu une formation en TIC jugent qu'une formation est nécessaire pour tout les employées de NAFTAL dans ce domaine la.

**Tableau N°14 Représentation des moyens de formation en TIC**

Formation dans les TIC au sein de l'entreprise	Nb.cit	Fréq.
Séminaire ou formation	5	62.5%
Cours de perfectionnement initié par l'entreprise	3	37.5%
Apprentissage par la pratique	0	00%
Autre	00	00%

Source : Elaboré par nous-mêmes.

**Figure N°14** représentation des moyens de formation en TIC



Source : Elaboré par nous-mêmes.

Parmi les répondant, nous avons 62.5% se sont adaptés au TIC grâce aux cours et a la formation initié par l'entreprise par contre 33.33% se sont adaptés par séminaire ou formation alors que 20% se sont adapté grâce a l'apprentissage par la pratique.

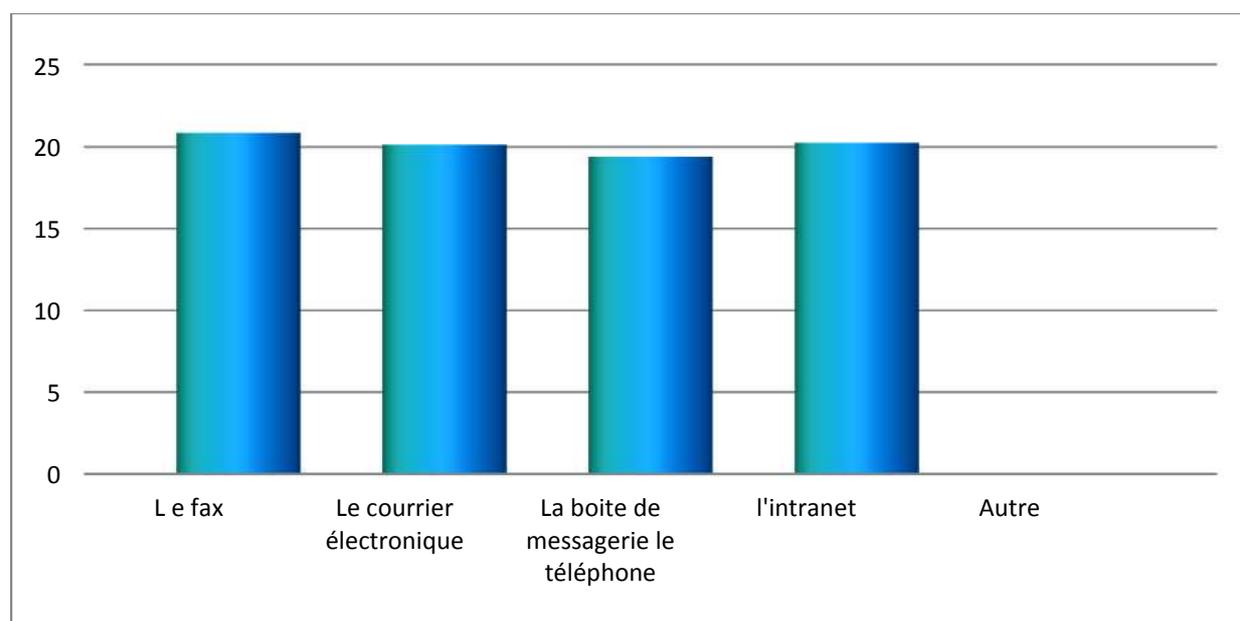
Ainsi nous pouvant dire que NAFTAL met à la disposition des salariés différents techniques pour améliorer leur utilisation des TIC.

**Tableau N°15** : présentation des moyens de communication interne de l'entreprise

Les moyens de communication interne	L'effectif	Le rapport en pourcentage
Le fax	28	20.89%
Le courrier électronique	27	20.14%
L'intranet	26	19.40%
La boîte de messagerie	24	17.90%
Le téléphone	29	21.50%
Autre	00	00%
Total	134	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 15 représentations des moyens de communication interne de l'entreprise**



Source : Elaboré par nous-mêmes

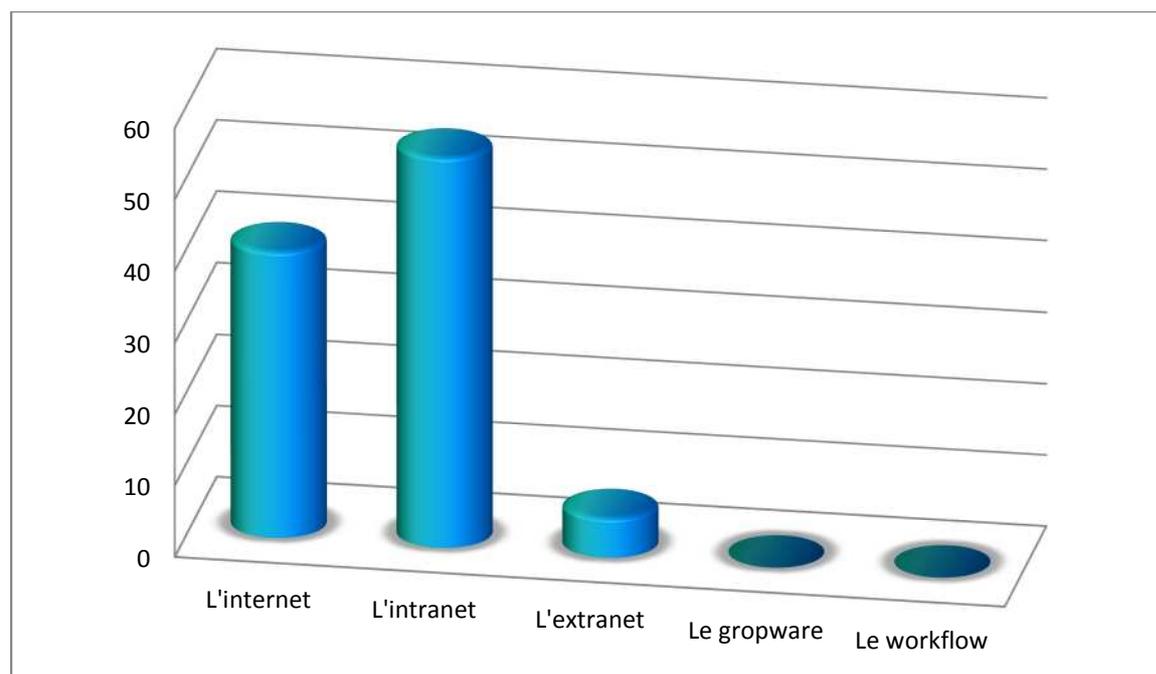
D'après les données du tableau et la figure ci-dessus, nous constatons que la majorité des questionnés ont révélé que le fax et le téléphone sont les moyens les plus privilégiés par les membres de NAFTAL pour un taux de 20.89% et 21.50%. Pour communiquer entre eux suivi par le courrier électronique et l'intranet et enfin en dernier lieu le moyen de communication le moins utilisée et la boîte de messagerie on remarque que seulement 17.90% des répondants l'utilisent.

**Tableau N° 16 répartition des TIC les plus utilisé au sein de l'entreprise**

Les TIC utilisé au sein de l'entreprise	L'effectif	Rapport en %
L'internet	22	40%
L'intranet	30	54.55%
L'extranet	03	5.45%
Le Groupware	00	00%
Le workflow	00	00%
Total	55	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

Figure N° 16 répartitions des TIC utilisé au sein de l'entreprise



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

D'après les résultats de ce tableau et la figure ci dessus, le moyen le plus utilisées et l'intranet (54.55%) puisque l'ensemble de l'échantillon disent que c'est plus accessibles et rapide, il fait partie du logiciel qui gère les ressources humains, certains d'autre disent que c'est l'outil le plus efficace pour effectuer les taches

En effet, L'intranet est le plus utilisées pour la consultation de la messagerie, consultation de la paie et pour avoir accès à toutes les informations possible sur NFTAL.

On trouve aussi que 40% des travailleur de NAFTAL utilisent l'internet ils trouvent que c'est plus accessible et plus rapide, facile a manipuler et qu'elle est disponible au sein de l'entreprise NAFTAL.

### 2.4.1. La présentation de l'axe (4) : Impact de l'utilisation des TIC sur les RH et sur les FRH

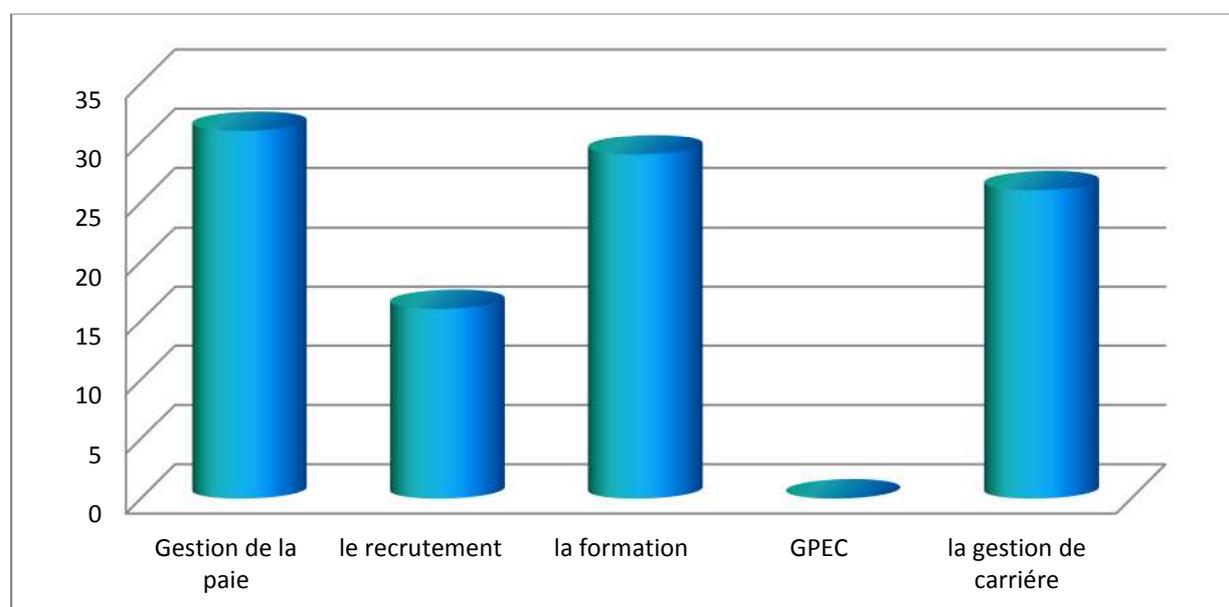
Cet axe regroupe des questions qui permettent de ressortir la contribution et l'impact des TIC sur la fonction ressources humaines.

**Tableau N°17 : Présentation de principales taches assurées par les TIC dans le cadre de la GRH.**

Les taches assurées par les TIC dans le cadre de la GRH	L'effectif	Rapport en %
Gestion de la paie	18	30.50%
Le recrutement	9	15.25%
La formation	17	28.81%
GPEC	00	00%
La gestion de carrière	15	25.42%
Total	59	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N°17 : Présentation des principales taches assurées par les TIC dans le cadre de la GRH.**



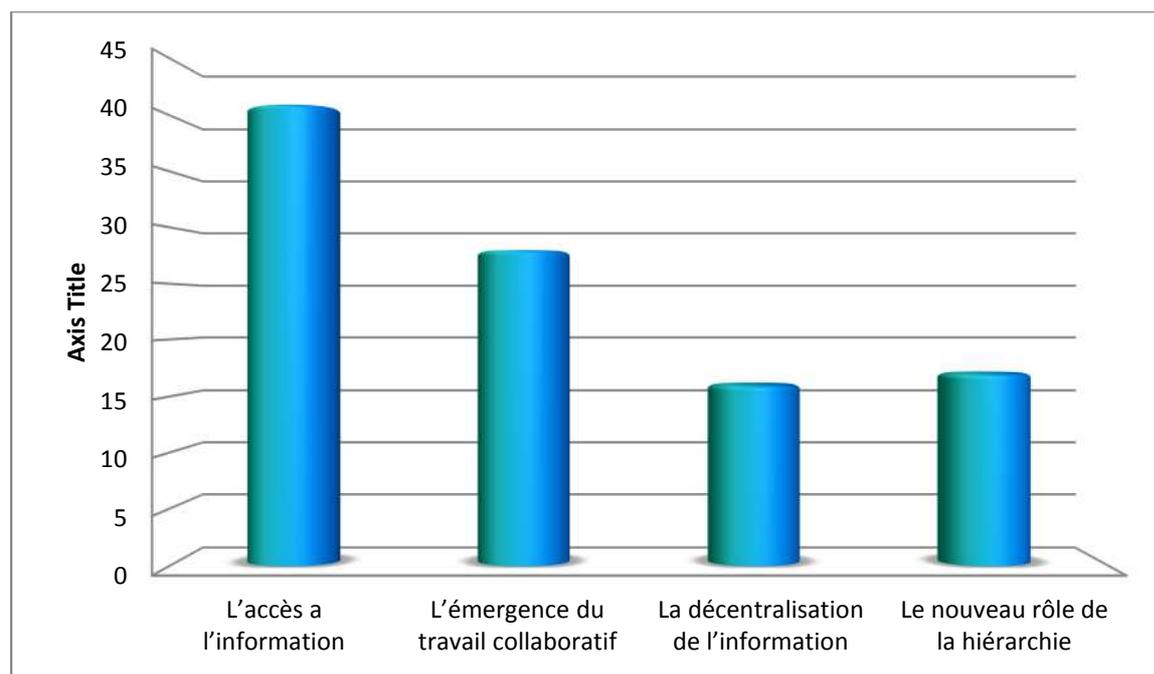
D'après ce tableau et la figure ci-dessus on voit que la gestion de la paie est la tache la plus assurées dans le cadre de la GRH de l'entrepris et elle est informatisé avec un taux de 30.50% suivie par la formation, la gestion de carrière et le recrutement. la GPEC est la moins assurées ceci dit cette taches n'est pas effectuer au sein de l'entreprise.

**Tableau N°18 Présentation des TIC dans la FRH**

Ce que les TIC permettent dans le cadre de la FRH	L'effectif	Rapport en %
L'accès à l'information	24	40.67%
L'émergence du travail collaboratif	16	27.11%
La décentralisation de l'information	9	15.25%
Le nouveau rôle de la hiérarchie	10	16.94%
Total	59	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N°18 Présentation des TIC dans la FRH**



D'après le tableau et la figure on voit que les TIC permet à l'accès à l'information dans le cadre de la fonction ressources humaines a 40.67% des travailleur de NAFTAL alors que l'émergence du travail collaboratif permet a27.11%, la décentralisation de l'information 15.25% et le nouveau rôle de la hiérarchie a 16.94%.

### Chapitre III le rôle des TIC et son impact sur la GRH dans l'entreprise NAFTAL

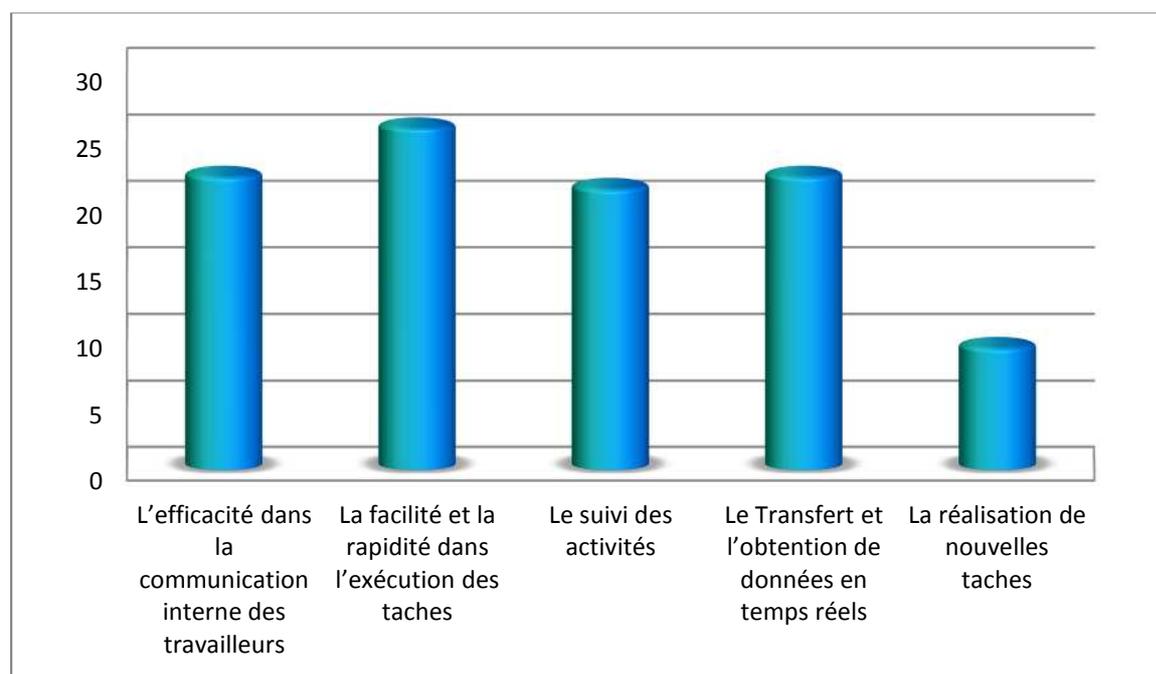
Ainsi, nous pouvons dire que le rôle principal dans l'introduction des TIC à la fonction ressources humaines est d'avoir un accès rapide à l'information.

**Tableau N° 19 : Présentation des avantages des TIC**

Les avantages des TIC	Nb.cit	Fréq.
L'efficacité dans la communication interne des travailleurs	24	22.01%
La facilité et la rapidité dans l'exécution des tâches	28	25.68%
Le suivi des activités	23	21.10%
Le Transfert et l'obtention de données en temps réels	24	22.01%
La réalisation de nouvelles tâches	10	9.17%
TOTAL	109	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 19 Présentations les avantages qui procurent les technologies**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

Ce tableau fait ressortir que la majorité des questionnés estime que les TIC ont procuré des changements dans l'exécution des tâches quotidiennes, alors qu'une minorité dit le contraire. Le taux élevé s'explique par le fait que les questionnés ont ressenti cette rapidité et facilité dans l'exécution grâce à la communication interne efficace entre eux, ce qui permet un

### **Chapitre III le rôle des TIC et son impact sur la GRH dans l'entreprise NAFTAL**

meilleure partage d'information, ainsi que l'autonomie dans la réalisation dans leur travail et déclare que les changements en question consiste dans les points suivant :

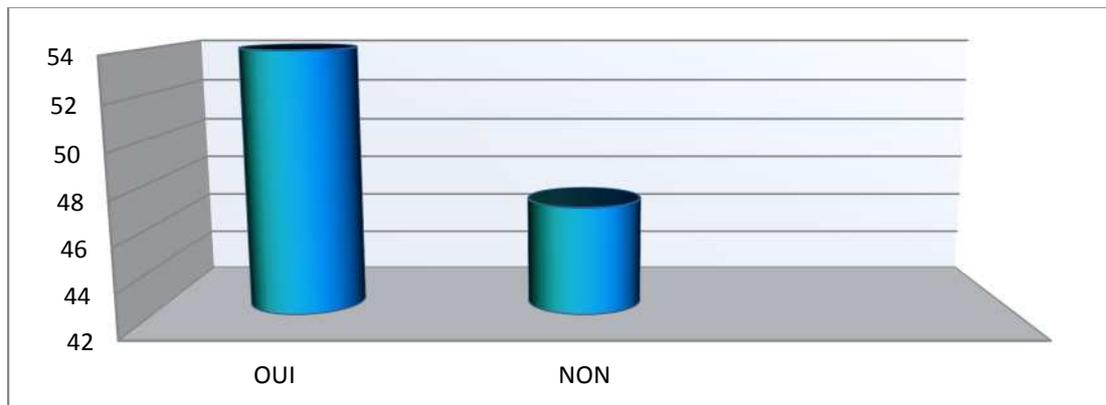
- Les échanges sont devenus plus rapides ce qui permet un gain de temps dans l'exécution des tâches
- Facilité d'accès aux informations désirées
- Minimisation de l'utilisation du papier, ce qui permet une rapidité de transfert de l'information,
- Un suivi plus rigoureux et précis de l'activité,
- Exécution rapide et efficace,
- Les employés passent plus de temps sur leur PC
- Volume de travail compact
- Déplacement des agents réduits.

**Tableau N° 20 : Répartition selon la disposition d'un système d'information ressources humaines (SIRH).**

<b>Disposition du système d'information ressources humaines</b>	<b>Effectif</b>	<b>Rapport en %</b>
<b>Oui</b>	<b>16</b>	<b>53.33%</b>
<b>Non</b>	<b>14</b>	<b>46.67%</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

- Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 20 : Répartition selon la disposition d'un système d'information ressources humaines (SIRH).**



D'après les résultats de ce tableau et la figure ci-dessus on trouve que **53.33%** disposent d'un système d'information ressources humaines alors que **46.67%** ne disposent pas d'un SIRH.

Les employés qui perçoivent qu'ils disposent d'un système d'information RH trouvent que cette technologies permet d'avancer dans le travail, évite les erreurs et donne de meilleurs résultats et englobe les données pour ne pas faire de longues recherches, il permet le suivie des activités, facilite l'accès a l'information.

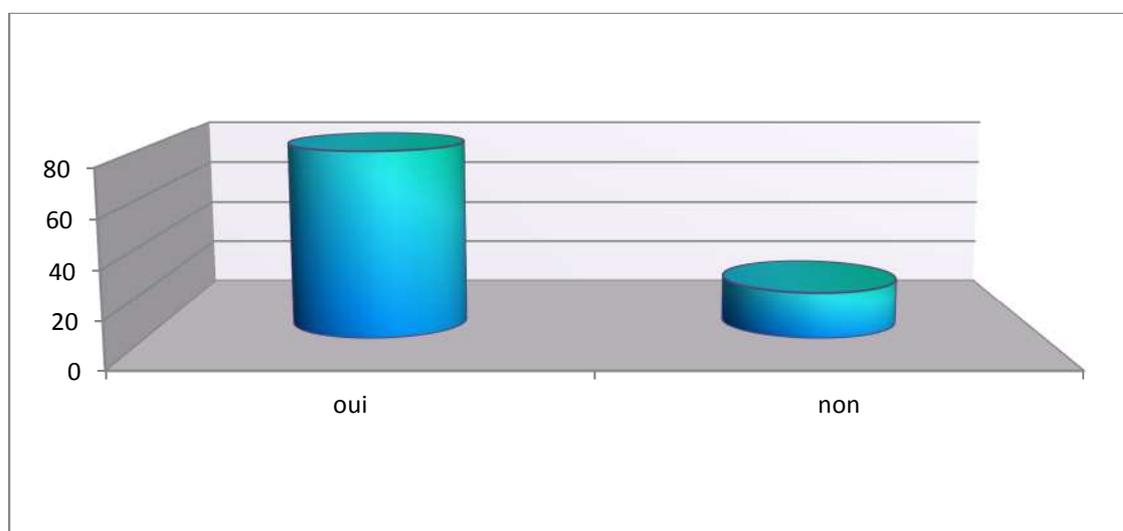
Alors que ceux qui perçoivent qu'ils ne disposent pas d'un système d'information ressources humains trouvent que le SIRH est réservé pour le département ressources humaines, est que l'entreprise doit l'installer dans tout le département afin de facilité la fluidité de l'information.

**Tableau N° 21 : La répartition selon l'indispensabilité de l'utilisation des TIC dans le cadre de la fonction RH**

L'utilisation des TIC dans le cadre de la FRH	Effectif	Rapport en %
Oui	24	80%
Non	06	20%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 21 : La répartition selon l'indispensabilité de l'utilisation des TIC dans le cadre de la fonction RH**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

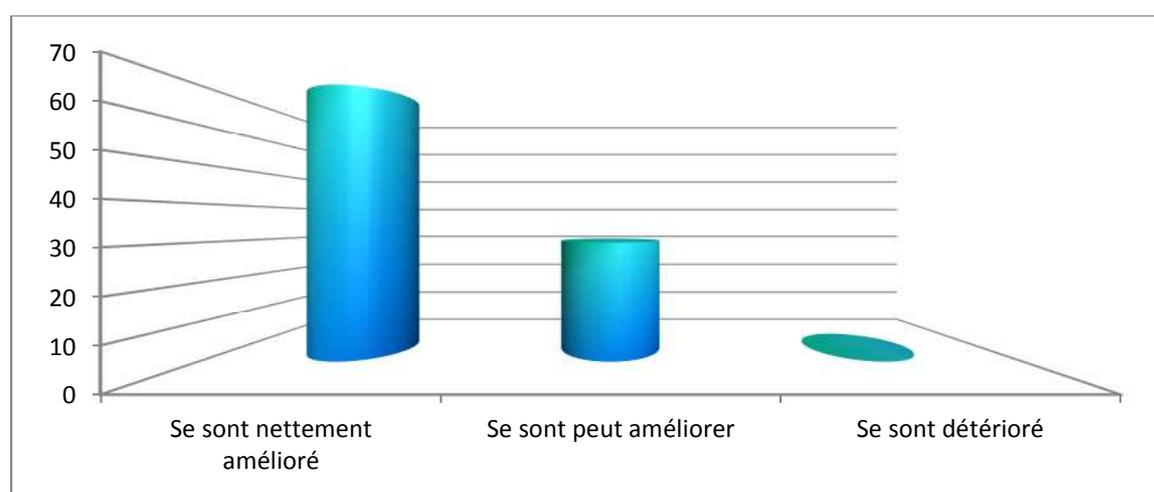
D'après les résultats de ce tableau et la figure ci-dessus on trouve que 80% des salariés trouve que l'utilisation des TIC dans le cadre de la fonction ressources humaines est indispensable puisque ces TIC permet d'assurer de meilleure condition de travail, motive les employés et assure un bon climat social a travers des liens plus proche. Alors que seulement 20% trouve que l'utilisation des TIC est dispensable.

**Tableau N° 22 : L'adaptation des TIC avec les conditions de travail**

Condition de travail	Nb. Cit	Fréquence
Se sont nettement amélioré	21	70%
Se sont peut améliorer	9	30%
Se sont détérioré	00	00%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 22 présentations de l'adaptation des TIC sur les conditions de travail**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

Avec l'utilisation des TIC 70% des enquêtés estime que les conditions de travail se sont considérablement améliorées, suivi de 30%, pour qui, les conditions de travail se sont peu améliorées.

En ce qui concerne pour la majorité des répondants, l'introduction de l'intranet et l'informatisation des tâches leur ont permis des gains de temps et une rapidité de traitement des informations, mais le plus important pour ces répondants, est non nécessité de se déplacer pour transmettre les informations puisque désormais cela est devenue possible à partir de leur bureau via messagerie, ce qui est en somme plus pratique pour eux.

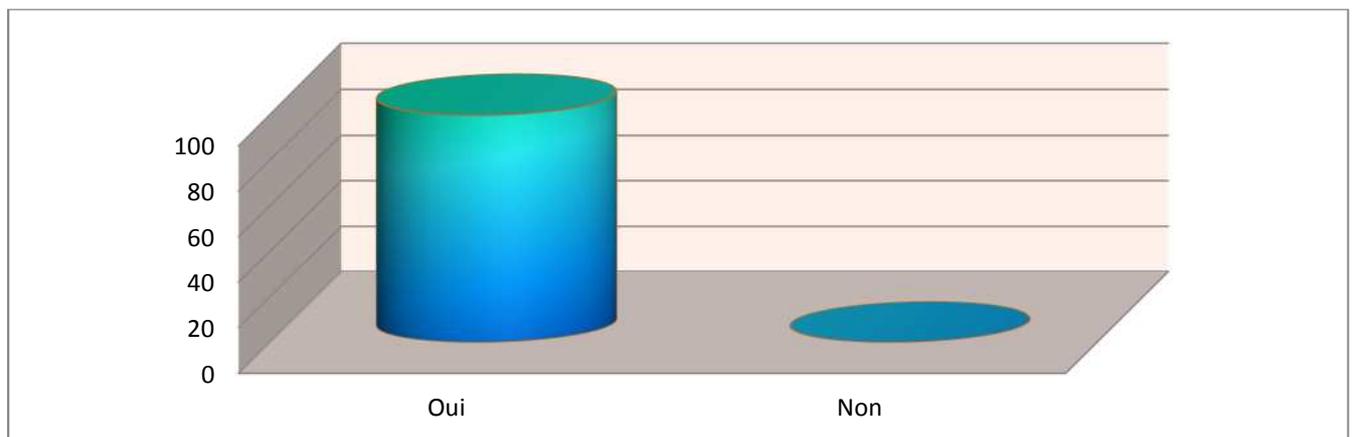
En ce qui concerne les personnes qui jugent que les TIC ont peu amélioré les conditions de travail, ces petites améliorations, comme l'exprime les répondants, consiste dans la baisse des nuisances sonores incessantes que provoque les téléphones et les fax, ainsi que des instructions régulières des autres collègues dans le bureau.

**Tableau N°23 : changement provoqué par les TIC dans l'exécution des tâches quotidiennes**

Changement provoqué par les TIC dans l'exécution des tâches quotidiennes	Effectif	Fréquence
Oui	30	100%
Non	00	00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 23 présentations du changement provoqué par les TIC dans l'exécution des tâches quotidiennes**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

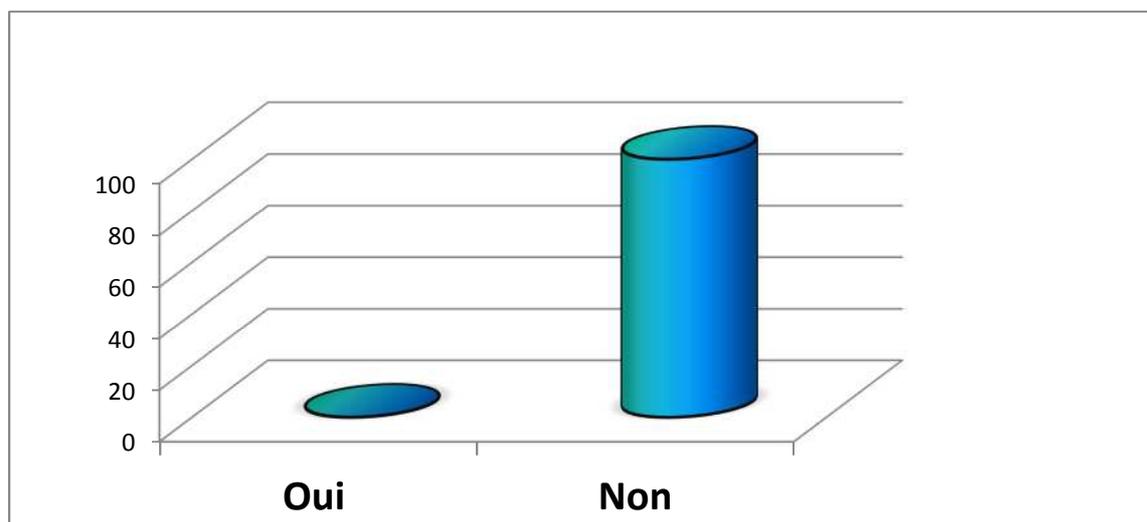
Au regard de ce tableau et la figure ci-dessus il ressort que la totalité des enquêtés, soit un taux de 100% estime que ces technologies les aident dans leur milieu de travail pour réaliser et exécuter leur tâches leur permettant ainsi un gain en terme de temps et de couts ainsi que la rapidité dans le traitement des informations.

**Tableau N°24 Disposition d'un (Groupware) ou ce qui est appelé communément « Travail coopératif assisté par ordinateur »**

Le groupe ware	Effectif	Fréquence
Oui	00	00%
Non	30	100%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 24: présentation du logiciel goupware**



Source : Elaboré par nous-mêmes.

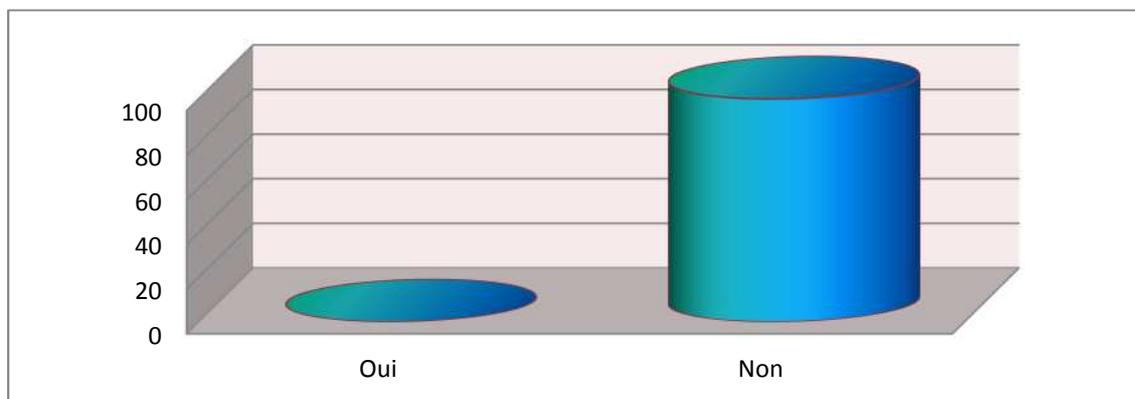
D'après ce tableau et la figure on voit que tout les répondants déclarent de ne pas disposer de groupeware (travail collaboratif).

**Tableau N° 25 : disposition du logiciel Workflow (automatisation de processus)**

Logiciel Workflow	Effectif	Fréquence
Oui	00	00%
Non	30	100%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N°25 : Présentation du logiciel Workflow**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

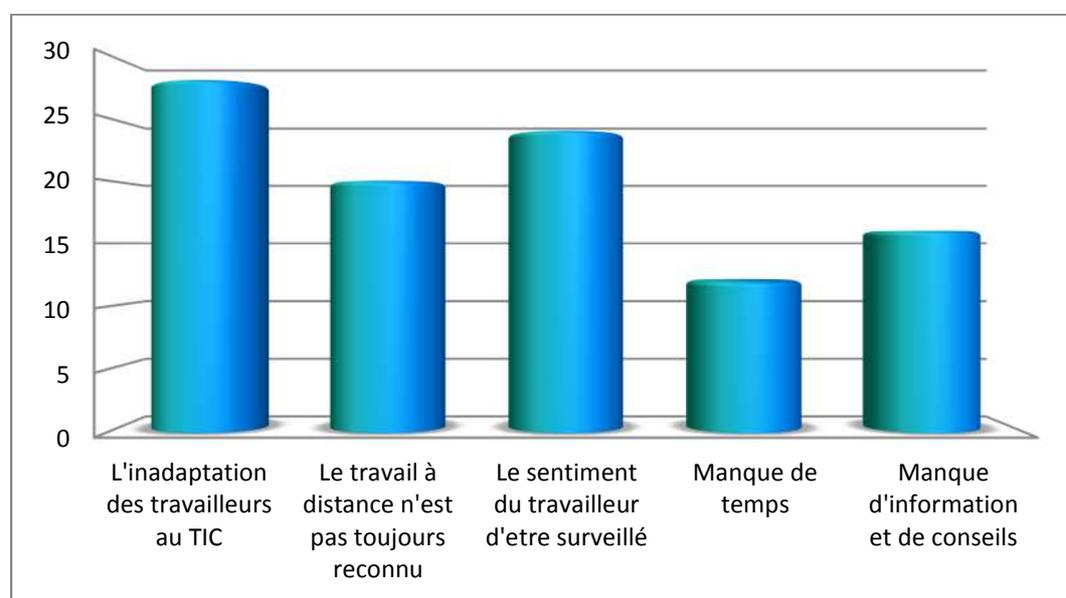
D'après ce tableau et la figure ci dessus l'entreprise ne dispose pas d'un logiciel de Workflow. Ce dernier est très utile car il permet une gestion électronique efficace des processus métiers.

Tableau N° 26 Les facteurs qui entravent l'utilisation des TIC

Les facteurs qui entravent l'utilisation des TIC	Effectif	Rapport en %
L'inadaptation des travailleurs au TIC	14	28%
Le travail à distance n'est pas toujours reconnu	10	20%
Le sentiment du travailleur d'être surveillé	12	24%
Manque de temps	6	12%
Manque d'information et de conseils	8	16%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

Figure N°26 : présentation des facteurs qui entravent l'utilisation des TIC



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

D'après les résultats du tableau et de la figure ci dessus, nous avons constaté que l'intégration des nouvelles technologies fait face à des contraintes qui entravent l'utilisation des TIC.

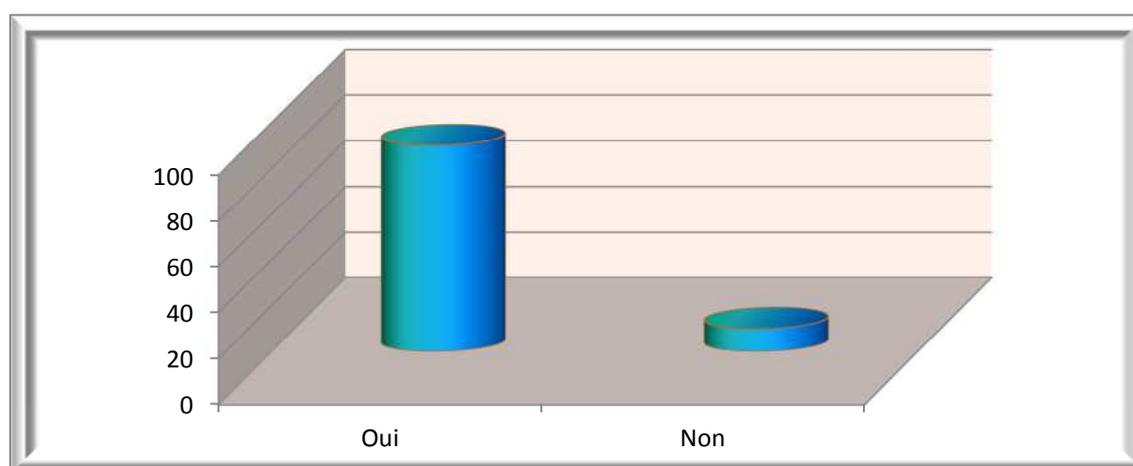
Les facteurs se résument dans les points suivants en premier lieu l'inadaptation des travailleurs au TIC avec un pourcentage de 28%, le sentiment du travailleur d'être surveillé avec un taux de 24% suivie par le travail a distance qui n'est pas toujours reconnu avec un taux de 20% par ailleurs le manque d'information et de conseils constitue 12 % des enquêtés et au final le manque de temps est de 16%.

**Tableau N° 27 : présentation de ce que doit faire l'entreprise NAFTAL pour l'adoption et l'utilisation des TIC**

Est-ce que l'entreprise doit faire d'effort pour l'utilisation et l'adoption des TIC	Effectif	Fréquence
Oui	27	90%
Non	03	10%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

**Figure N° 27 : présentation de ce que doit faire l'entreprise NAFTAL pour l'adoption et l'utilisation des TIC**



Source : Elaboré par nous-mêmes à partir des données collectés sur le terrain.

D'après les répondants 90% juge que l'entreprise doit faire plus d'effort pour l'utilisation et l'adoption de TIC. Ces effort consistent à bien former les travailleurs pour une meilleure utilisation des TIC, à améliorer les moyens et accéder à de nouveaux système de communication et sécurisé les informations à n'importe quel endroit

Les employées trouvent aussi que l'entreprise doit installées le groupeware et le workflow et surtout données des consignes sur l'utilisation des TIC.

### **Conclusion**

Dans ce chapitre qui est consacré à l'étude de cas, nous avons apporté des résultats pour répondre à un certain nombre de questions et de tester nos hypothèses portant sur l'apport des TIC sur la fonction ressources humaines au sein de l'entreprise NAFTAL Bejaia.

Dans un premier temps, nous avons présenté l'organisme sur lequel notre étude est portée, à savoir l'entreprise NAFTAL (District Carburant), ainsi que notre démarche méthodologique.

Dans un second temps nous avons présenté les résultats des participants au questionnaire et leurs analyses.

Le présent travail a pour objectif de déterminer les apports et les privilèges que les TIC procurent à la fonction ressources humaines ainsi que de souligner la contribution au développement et à la transformation de la FRH.

En effet, avec l'avènement des TIC, nous assistons à une réelle mutation qui a bouleversé le mode de fonctionnement des organisations, et au regard des progrès dont elles font preuves, conduisent à une réorganisation des organisations en profondeur avec son environnement interne et externe.

Pour traiter et aborder le sujet nous avons élaboré un éclairage théorique et pratique sur l'apport des TIC sur la FRH et nous avons mis l'accent sur la manière dont les TIC provoquent des changements au sein de l'organisation.

La fonction ressource humaine a donc connue de nombreuses transformations, depuis qu'elle s'occupait seulement de la gestion du personnel. Avec l'élargissement du champ de ces activités ainsi que le progrès du management qui démontre la place capitale qu'occupent les ressources humaines dans l'entreprise, ainsi que le rôle primordial qu'elle joue dans la prospection de la performance globale de l'entreprise, elle devient maintenant un levier stratégique pour l'entreprise. Notre étude a donc abouti à des résultats qui nous ont permis d'affirmer notre première hypothèse qui consiste à la contribution essentielle des TIC au perfectionnement de la Fonction RH.

L'étude que nous avons menée au sein de l'entreprise NAFTAL District Carburant et l'analyse des données recueillies de notre enquête, après le traitement des questionnaires nous a permis de constater que l'apport des TIC dans l'évolution RFH grâce aux outils technologiques utilisés au sein de l'entreprise et le réseau informatique de la FRH (intranet, extranet et internet), a un impact considérable sur le positionnement et l'organisation de cette fonction dans l'entreprise cela confirme donc la véracité de notre deuxième hypothèse.

L'analyse des données recueillies de notre enquête, après le traitement de notre questionnaire nous a permis d'apporter des éléments de réponses à nos interrogations, nos hypothèses ainsi qu'à nos objectifs de recherche.

L'enquête de terrain que nous avons menée au sein de l'entreprise NAFTAL a confirmé que l'introduction des TIC a engendré un esprit de partage et de circulation de l'information ce qui permettra d'améliorer le niveau de performance de l'organisation, mais leur implantation reste un enjeu majeur nécessitant d'importantes réflexions afin d'aboutir au meilleur choix.

D'autre part l'intégration de ces TIC doit se baser sur de réelles prédispositions pour répondre aux attentes de l'organisation.

Par ailleurs, NAFTAL vise à l'amélioration et le développement de sa gestion informationnelle et pour la réussite d'un tel projet il serait préférable que NAFTAL intègre dans ses activités quotidiennes de nouvelles pratiques apprenantes tel que le e-Learning pour améliorer la qualité d'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services et accorder des formations pour une meilleure adaptation à l'usage de ces technologies, ce qui permettra à l'entreprise d'optimiser l'efficacité de ces services.

A travers notre recherche empirique, nous pouvons répondre à notre question principale qui est l'apport des TIC sur la fonction ressource humaine cette question est toujours complexe et limitée vu que ces technologies constituent une opportunité pour certaines entreprises mais un enjeu pour les autres ce qui nécessite d'importantes réflexions afin de faire un choix.

Ce travail de recherche peut être limité aussi bien sur le plan théorique que sur le plan pratique. Sur le plan théorique, le manque des ouvrages pour notre thème de recherche. Sur le plan pratique, nous avons obtenu juste 60% des résultats de notre travail de recherche vu que la majorité des salariés étaient en congé annuel.

Nous nous sommes basés sur l'étude de l'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) sachant que ces dernières sont en évolution constante. Notre recherche bibliographique nous laisse percevoir que d'autres recherches peuvent être intéressantes dans le domaine, ceci pourrait constituer une nouvelle piste de recherche et d'acquisition des nouvelles connaissances sur l'apport des TIC au sein de l'entreprise.

En effet notre travail pourra faire l'objet d'une étude complémentaire dans le cadre d'un diplôme supérieur, dont le thème s'inscrira dans un contexte d'actualisation ou même d'extension vers l'étude de l'apport des TIC sur toutes les activités de l'entreprise. Nous avons tracé la première trajectoire qui poussera les autres à développer ce thème, pour clarifier certaines confusions et proposer des solutions satisfaisantes.

# ***Bibliographie***

## ❖ *Ouvrages :*

- ROUSSEL.P , citée par MORENO.M, « Gestion des ressources Humaines-GRH »IAE-UTI, paris, 2008, édition de Boeck université, 440 pages.
- SILVE.F, « Etre e-DRH : postmodernité, nouvelles technologies et fonction RH »2ème édition, édition liaison, paris, 2012, 224 pages.
- BRABET.J, « Repenser la gestion des ressources humaines », édition Economica, paris, 1993, 367 pages.
- GILBERT.P citée par EXBRAYAT.G, FISTERBERG.N , FOUESNANY.R ; « le système d'information ressources humaines (SIRH) :Un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise »MBA-MRH Université de dauphine, octobre 2010.
- LACONNO.G ; « Gestion des ressources humaines » édition CASBAH, Alger, 2002.
- C.henri, « Gérer les RH, concepts et outils » édition des Organisations, paris, 2009, 145pages.
- E.H. THOMAS, « Gestion des Coopératives » édition des Organisations, paris, 1958, 351 pages.
- BOURDEA.W et BRODERIK.R, Technologie de l'information et compétitive, paris, 2001, 224 pages.
- FAOUZI.A, « Système d'information des ressources humaines (SIRH), capitalconslting, Casablanca, 2005.
- MULLENDERS A., « e-DRH : outils de gestion innovant. La théorie-les progiciels-cadre juridique, édition de boeckuniversité, Bruxelles,16 février2009, 336 pages.
- GILLET M., GILLET P., « SIRH : système d'information des ressources humaines », partie 2 : Les aspects opérationnels du SIRH, 2010, Mullenders.
- Fernand O. et all, « guide de gestion et de la formation en entreprise », Québec, 2005.
- WESPHALLEN, Marie-Hélène. « Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise » paris, 2009, édition Dunod, 420 pages.

- l'OCDE, in COUTINET N, « définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », CEPN université de paris Nord
- LAUDON K. et LAUDON j-p, « management de système d'information », 11<sup>ème</sup> édition, Pearson, paris, 2010,
- Contribution de l'Algérie à la première réunion de préparation (PrepCom-1) du sommet mondial de la société de l'information Genève, du 01 au 05 juillet 2002
- LAFITTE. Min DE REMUR D.B, ce que l'intelligence économique veut dire, édition D'organisation, paris, 2006, 234 pages.
- L'Andréa Marie-France, « présentation d'internet et le Word Wide Web », juin 1998.
- Joseph Anglebert. Philippe Roux, Catherine Redon, « TCP/IP Internet/Intranet/Extranet », institut de la gestion publique et du Développement Economique, 9 novembre 2001, édition Bottin , 204 pages.
- La petite Larousse illustré, cedex 06, Paris, 2002, 415 pages.
- BOULOUC pierre, les NTIC : comment tirez profit ?, paris, Mars 2003, édition RIA, 194 pages.
- LAFITTE M., in GUINA Nadège, la fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises impacts des nouvelles technologies d'information et de communication, thèse de doctorat en science de gestion, Toulouse, 2002.
- SAADOUN Mélissa., avec le temps édition d'organisation, paris, 1998 ; p143.
- Bezer P., et al, association nationale des directeurs et cadre de la fonction personnel, revue personnel revue personnel, février 2003, p 46
- GOUARNE J .M, le projet décisionnel, édition Eyrolles, paris, 1998, p9.
- GOVARE V, L évolution du travail avec les nouvelles technologies d'information et de communication, Paris 2002.
- PATERYON E.A. et SALAMONR, les nouvelles technologies d'information et l'entreprise, édition Economica, paris 1996, p35

- QUELENNC C, ERP, levier de transformation de l'entreprise, édition hérmès Lavoisier, paris, 2007.
- LEQUEUX J.L, Manager avec les ERP, édition d'organisation, paris, 2008.
- ECHOS.- Technique marketing. In : Reveu de Management. V. 3, N°1, 4 novembre, 2008,
- Barthe Stéphane, «L'impact des technologies web sur la gestion des ressources humaines : Emergence de l'e-RH, les notes du LIRHE, N°343, juin,
- LOUADI Mohamed, « Introduction aux technologies TIC » centre de publication universitaire,2005, 606 pages.
- LARGREE Olivier, MAGNE Laurent, "E-management, comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager», éd Dunub, paris, 2001,197 pages.
- Gilbert Patrick, informatisation de la GRH, IAE de paris, 2007, édition presses universitaires de France, 127 pages.
- Numéro spécial NAFTAL NEWS, « *cap sur le changement et la mobilisation* »4<sup>ème</sup> conférence nationale des cadres, juin 2008.

➤ **Site web**

- Encyclopaedia Britannica, la technologie.  
<http://www.briannica.com/EBchecked/topic/585418/technology>
- <http://www.olats.org/schoffer/definfofo.htm>.
- KILEIN Tristan Daniel RATIER. « l'impact des TIC sur les conditions de travail », contre d'analyse stratégique, France, 2012p19 in :  
[http://arvhives.strategie.gouv.fr/cas/system/fils/rapti\\_web\\_light\\_final28022012.pdf.pdf](http://arvhives.strategie.gouv.fr/cas/system/fils/rapti_web_light_final28022012.pdf.pdf)
- ALI BOUHENNA « les enjeux des NTIC dans l'entreprise,-la revue de l'Economie&de management -, », Faculté 2des sciences Economique et Gestion Université de Tlemcen IN:

<http://fseg.univtlemcen.dz/la%20revue07/la%20revue03/Microsoft%20Ali%20BOUHENNA.pdf>

- [http : www.elearingeuropa.info/main/index.php ?page :glossary](http://www.elearingeuropa.info/main/index.php?page:glossary)
- [www.oecd.org/dataoecd/37/21/44691494.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/37/21/44691494.pdf)

## Table de matière

<b>Remerciement.....</b>	
<b>Dédicace.....</b>	
<b>Liste d’abréviations .....</b>	
<b>Liste des tableaux.....</b>	
<b>Liste de figures.....</b>	
<b>Introduction générale.....</b>	1
<b>Chapitre 01 : la fonction des ressources humaines.....</b>	7
<b>Introduction chapitre 01.....</b>	7
<b>Section 1 GRH.....</b>	7
<b>1.1. Définition de la gestion des ressources humaines (GRH).....</b>	7
<b>1.2. Les missions et les objectifs de la GRH.....</b>	9
<b>1.3. Les enjeux de la GRH .....</b>	9
<b>1. 4. Les volets de la gestion des ressources humaines.....</b>	10
<b>1.4.1. L’Acquisition des ressources humaines.....</b>	10
a. La définition des postes .....	
b. La description des postes de travail .....	
c. Le recrutement.....	
<b>1.4.2. La Motivation des ressources humaines.....</b>	11
1.4.2.1. La rémunération et la gestion des salaires .....	11
1.4.2.2. L’appréciation des performances .....	11
1.4.2.3. Les conditions de travail .....	11
<b>Section 2 : aperçu générale sur la fonction RH.....</b>	12

<b>2. la fonction des ressources humaines.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Quelques définition de la fonction RH.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Présentation de la fonction des ressources humaines (RH).....</b>	<b>13</b>
2.2.1. Un service d'administration.....	13
2.2.2. Un rôle de plus en plus stratégique.....	13
2.2.3. Délégation et spécialisation dans les grandes entreprises.....	14
2.2.4. Un recours fréquent à l'externalisation des prestations RH.....	14
2.3. Les étapes principales de l'évolution de la fonction des ressources humaines.....	
2.3.1. Taylorisme.....	14
2.3.2. Fordisme.....	15
2.3.3. Fayolisme.....	15
2.3.4. Ecole des relations humaines .....	16
2.3.5. Courant sociotechnique.....	16
2.3.6. Modernisation des entreprises .....	17
2.3.7. Management stratégique des ressources humaines .....	17
<b>2.4. Les Activités de la fonction ressources humaines.....</b>	<b>19</b>
2.4.1. L'Administration du personnel.....	19
2.4.2. La gestion des Ressources Humaines.....	19
2.4.3. Le développement social.....	19
2.4.4. L'administration des conditions d'emploi et du temps de travail .....	19
2.4.5. Les tâches administratives relatives aux différentes politiques RH .....	19

<b>2.5. Les caractéristiques de fonction RH.....</b>	<b>20</b>
2.5.1. Fonction stratégique :.....	20
2.5.2. Fonction partagé.....	20
2.5.3. Fonction innovante.....	20
2.5.4. Gestion individuelle et collective .....	20
2.5.5. Gestion des éléments quantitatifs et qualitatifs .....	21
2.5.6. Gestion à court et long terme .....	21
<b>2.6. les objectifs de la fonction RH.....</b>	<b>21</b>
2.6.1. Les objectifs économiques.....	21
2.6.2. Les objectifs humains .....	21
2.6.3. Les objectifs d'actualisation.....	21
<b>Section 3 : Le Système d'information ressources humaines.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Définitions de la SIRH.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. Les fonctionnalités du SIRH.....</b>	<b>23</b>
<b>3.3. Apports du SIRH dans la FRH .....</b>	<b>25</b>
3.3.1. Réduction des délais .....	25
3.3.2. Maitrise des couts .....	25
3.3.3. Qualité des décisions prises .....	25
3.3.4. La capacité de mesure.....	25
<b>3.4. Les aspects opérationnels du SIRH.....</b>	<b>25</b>
3.4.1. Les éléments opérationnels du SIRH .....	26
3.4.1.1. La gestion administrative du personnel .....	26

3.4.1.2. La gestion des temps et des activités.....	28
3. 4.1.3 La gestion de la paie.....	28
<b>3.5. Les éléments décisionnels du SIRH .....</b>	<b>29</b>
3.5.1. La gestion prévisionnelles des emplois et des compétences (GPEC).....	29
3.5.2. Le pilotage et le contrôle de gestion sociale .....	29
<b>3.6. Les étapes de mise en place d'un SIRH.....</b>	<b>30</b>
3.6.1. Exigence de mise en place.....	30
3.6.2. La mise en place d'un SIRH .....	31
<b>3.7. Les Enjeux du SIRH.....</b>	<b>31</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>32</b>
<b>Chapitre 2 : TIC et GRH .....</b>	<b>33</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>33</b>
<b>Section 1 : aperçu sur les TIC .....</b>	<b>33</b>
<b>1.1. Définition des TIC .....</b>	<b>33</b>
<b>1.2. Les origines et les différents concepts des TIC .....</b>	<b>34</b>
1.2.1. Technologie.....	34
1.2.2. Information .....	34
1.2.2.1. Principaux rôles de l'information.....	35
1.2.3. Communication .....	36
1.2.3.1. Le processus de communication.....	36
<b>1.3. L'évolution des TIC au fil du temps .....</b>	<b>38</b>
<b>1.4. Caractéristiques des TIC.....</b>	<b>39</b>

<b>1.5. Typologie des TIC .....</b>	<b>40</b>
1.5.1. Les technologies de l’information et de la Communication .....	40
1.5.2. Technologies de diffusion de l’information .....	41
1.5.2.1. INTERNET.....	41
1.5.2.2. Intranet .....	41
1.5.2.2.1. Caractéristique de l’intranet .....	42
1.5.2.2.2. Rôles d’intranet dans l’organisation.....	42
1.5.2.3. Extranet .....	43
1.5.2.4. World wide web (www) .....	44
1.5.2.5. Le courrier électronique.....	44
1.5.2.6. Le transfert des fichiers (file transfert Protocol).....	44
1.5.2.7. Technologies de collaboration et de partage .....	45
<b>1.5.3. Technologies de partage des connaissances.....</b>	<b>46</b>
1.5.3.1. E-Learning .....	46
1.5.3.2. Vidéoconférence .....	46
<b>1.5.4. Technologies de traitement de l’information.....</b>	<b>47</b>
1.5.4.1 Pro logiciel de gestion intégré (PGI) .....	47
1.5.4.2. Intégration des applications de l’entreprise (IAE) .....	47
<b>1.5.5. Technologie de gestion et de régulation de l’information.....</b>	<b>47</b>
1.5.5.1. Bases de données et gestion de bases de données.....	47
1.5.5.2. Echange de données informatisées (EDI).....	49
<b>1.5.5.3.Entreprise Ressources Planning (ERP).....</b>	<b>49</b>

<b>1.6. Les conditions de l'usage des TIC.....</b>	<b>49</b>
<b>Section 2 impact des TIC sur la GRH.....</b>	<b>50</b>
<b>2.1 Les opportunités offertes par les TIC.....</b>	<b>50</b>
2.2 Le développement de la compétence collective.....	50
<b>2.3 Les conditions pour un usage réussi des TIC.....</b>	<b>51</b>
<b>2.4. L'informatisation de la fonction RH (e-RH).....</b>	<b>51</b>
2.4.1: E-recrutement.....	52
2.4.2 : E-administration du personnel.....	52
2.4.3 : E-GPEC.....	53
<b>2.5: Impact sur la formation.....</b>	<b>53</b>
2.5.1. Pour l'entreprise.....	53
2.5.1.1. Réduction des couts de la formation .....	53
2.5.1.2. Amélioration de l'image de l'entreprise .....	54
2.5.2 Pour l'apprenant .....	54
2.5.3. Pour le formateur .....	54
<b>2.2.4 Impact sur la gestion de la paie .....</b>	<b>55</b>
<b>Section 3 : L'apport des TIC sur la fonction RH .....</b>	<b>56</b>
<b>3.1. L'émergence de la gestion des ressources humaines électroniques (E-GRH).....</b>	<b>56</b>
3.1.1. La définition du concept des ressources humaines électronique (E-GRH).....	56
<b>3.2. L'évolution du marché de l'informatisation de la fonction RH.....</b>	<b>56</b>
<b>3.3. Intégration les TIC dans la gestion des ressources humaines.....</b>	<b>57</b>

<b>3.4. Les effets des TIC sur l'entreprise .....</b>	<b>59</b>
3.4.1. La productivité .....	59
3.4.2. L'accès à l'information.....	59
3.4.3. L'innovation.....	59
3.4.4. La qualité.....	60
<b>3. 5. Difficultés liées à l'introduction des TIC dans l'organisation.....</b>	<b>60</b>
<b>3.6. Les aspects de la fonction ressources humaines influencés par les TIC.....</b>	<b>61</b>
3.6.1. Les applications administrative et informationnelle des TIC .....	61
3.6.1.1. La gestion administrative par les NTIC.....	61
3.6.1.2 .La communication au moyen des TIC .....	62
3.6.2. Le recrutement et la formation en ligne.....	63
<b>3.7. La démarche d'informatisation des ressources humaines .....</b>	<b>63</b>
3.7.1. Analyse de la demande et formulation de l'objectif.....	63
3.7.2 Etude de l'existant.....	64
3.7.3. Définition des axes d'améliorations et formulation des besoins.....	64
3.7.4. Mise en forme du projet et proposition d'un cahier des charges.....	64
3.7.5. Implantation de l'application retenue .....	64
3.7.6. Evaluation de la démarche et ses effets .....	64
<b>3.8. L'impact des TIC sur la fonction RH.....</b>	<b>65</b>
3.8.1. L'accessibilité à l'information .....	65
3.8.2. La décentralisation de l'information.....	65
3.8.3. L'émergence du travail collaboratif et la compétence collective.....	66

3.8.4. Le nouveau rôle de la hiérarchie.....	67
<b>Conclusion.....</b>	<b>67</b>
<b>Chapitre 03 : L’apport de l’adoption des TIC sur la FRH au sein de l’entreprise NAFTAL District Carburant Bejaia.....</b>	<b>70</b>
<b>Section 1 : présentation de l’organisme d’accueil.....</b>	<b>70</b>
<b>1.1 Historique de NAFTAL .....</b>	<b>70</b>
<b>1.2. NAFTAL District Carburants de Bejaïa .....</b>	<b>71</b>
<b>1.3. Les mission dévolues aux différentes structures sont .....</b>	<b>72</b>
<b>1.3.1. Département Informatique .....</b>	<b>72</b>
1.3.2. Département AMG (administration et moyen généraux) .....	73
1.3.2.1. Service administration .....	73
1.3.2.2. Service ressources humaines .....	74
1.3.2.3. Service des moyens généraux .....	75
<b>1.3.3. Département finances et comptabilité .....</b>	<b>75</b>
1.3.3.1. Service trésorerie .....	76
1.3.3.2. Service comptabilité générale .....	76
<b>1.3.4. Département transport et technique .....</b>	<b>76</b>
1.3.4.1. Service exploitation et maintenance .....	77
1.3.4.2. Service études et réalisation .....	77
<b>Section 2 : Bref récapitulatif de l’évolution des systèmes d’information et des TIC de NAFTAL.....</b>	<b>79</b>
<b>2.1. Le système d’information.....</b>	<b>79</b>

2.1.1. Les systèmes d'information intégrés .....	79
2.1.2. Avantage d'un SI intégrés.....	80
<b>2.2. Le projet « Dispatch ».....</b>	<b>80</b>
<b>2.3. Le Datacenter.....</b>	<b>80</b>
<b>2.4. L'intranet de NAFTAL .....</b>	<b>81</b>
<b>Section 3 : analyse et discussion des résultats de l'enquête.....</b>	<b>84</b>
<b>1. Construction de l'échantillon .....</b>	<b>84</b>
<b>2. Structure du questionnaire .....</b>	<b>84</b>
2.1. Identification de l'enquêté .....	85
2.2. La disponibilité des TIC au sein de l'entreprise NAFTAL .....	89
2.3. L'utilisation et l'adaptation des TIC au sein de l'entreprise NAFTAL.....	93
2.4. L'impact de l'intégration des TIC sur la Fonction RH .....	100
<b>3. conclusion .....</b>	<b>107</b>
Conclusion générale.....	108

# Annexes

# Annexes 01

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA

-Bejaia-

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUE COMMERCIALES ET DES  
SCIENCES DE GESTION

## **QUESTIONNAIRE**

Sur le thème

**L'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) à  
la Fonction des ressources humaines au sein de l'entreprise NAFTAL  
District Carburant**

Dans le cadre de l'élaboration d'un mémoire de MASTER en Gestion des Ressources Humaines et qui porte sur l'apport des technologies de l'information et de la communication (TIC), nous vous prions de bien vouloir répondre avec précision et en toute objectivité à ce questionnaire.

A cet effet, veuillez répondre à toutes les questions que comporte ce questionnaire, sachant que les données recueillies ne seront utilisées que pour des fins scientifiques et de manière anonyme.

Nous vous remercions d'avance pour votre contribution ainsi que votre amabilité.

# **1/Identification du sujet :**

## **1. genre :**

Homme  Femme

## **2.Niveau d'instruction :**

- Sans niveau
- Primaire
- Moyen
- Secondaire
- Universitaire

## **3. Diplôme obtenu :**

- Diplôme de la formation professionnelle
- Licence
- Ingénieur
- Doctorat
- Autre : (Précisez) : .....

## **4. Quel type de poste occupez-vous au sein de l'entreprise ?**

- Cadre supérieur
- Cadre moyen
- Agent de maîtrise
- Agent d'exécution

**5. Ancienneté professionnelle dans l'entreprise :**

[1-5 ans]	<input type="checkbox"/>
[6-10 ans]	<input type="checkbox"/>
[11-15 ans]	<input type="checkbox"/>
[16-20ans]	<input type="checkbox"/>
[21-25ans]	<input type="checkbox"/>
[26ans et plus]	<input type="checkbox"/>

**2/ La disposition des TIC au sein de l'entreprise NAFTAL**

**1. Avez-vous un micro ordinateur dans votre poste ?**

Oui  Non

• Si oui, jugez vous qu'il représente un outil indispensable pour effectuer les taches votre travail ?

Oui  Non

- Si, oui comment ?.....
- Sinon pourquoi ? (expliquez).....

**2. Avez-vous un accès internet dans votre bureau ?**

Oui  Non

• Si oui, internet est elle indispensable pour :

Effectuer vos taches de travail

Se mettre en relation avec vos collègu

Autres

(Précisez)  
.....  
.....

**3. Avez-vous un logiciel qui vous aide dans l'exécution de votre travail?**

Oui  Non

**4. Quelle sont les principaux services des TIC utilisées dans l'entreprise ?**

- Site web
- Communication électronique (CD, vidéo...)
- Visio conférence
- Voix sur IP (téléphone par internet)
- Messagerie interne
- Message externe
- Transfert des fichiers (file transfert Protocol)
- Gestion électronique des documents
- Logiciel
- Equipement de contrôle d'accès
- Terminaux mobiles (PDA, boîtier électronique de saisie de commande/signature...)

**7. Disposez-vous d'un système d'information (SI) dans votre département ?**

Oui  Non

- Si oui, jugez vous qu'il est indispensable au travail ?

.....  
.....

- Si, non ; jugez vous que votre entreprise doit installer un système d'information ?

.....  
.....

7. disposez-vous d'un logiciel (ERP)<sup>1</sup> dans votre département ?

Oui  Non

• A votre avis , quelle est sont utilité ?

Expliquez :.....

## **2. L'utilisation des TIC au sein de l'entreprise NAFTAL**

1. Avez-vous bénéficié d'une formation dans le cadre de l'utilisation des TIC ?

Oui  Non

2. Si oui, jugez vous qu'elle a été bénéfique ?

Oui  non

- Si, oui comment ? .....
- Si non, pourquoi ? .....

➤ Comment la formation dans les TIC s'est faite ?

- Séminaire
- Cours de perfectionnement initié par l'entreprise
- Apprentissage par la pratique
- Autre (Précisez).....

➤ Si Non jugez vous qu'une formation est nécessaire dans ce domaine ?

Oui  Non

---

<sup>1</sup> ERP (entreprise ressource planing) un logiciel qui permet e gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique.

**3. Quels sont les outils utilisés dans le cadre la communication interne de votre entreprise ?**

- fax
- Le courrier électronique
- L'intranet
- La boîte de messagerie
- le téléphone
- Autre (précisez) .....

**3.1. Jugez vous qu'avec ces outils la communication interne s'effectue paisiblement au sein de votre entreprise ?**

Oui  Non

➤ Quel est le moyen parmi ceux cité qui le peut ?

.....

**4. Parmi les TIC suivants, lesquels utilisez-vous le plus ?**

- L'internet
- L'intranet
- L'extranet
- Le Groupware
- Le Workflow
- Autres  précisez :.....

➤ Trouvez vous que ces TIC vous permettent :

- L'accès rapide à l'information
- Partage de la communication
- Coordonner les différente activités

**4.1 Quels outils parmi ceux cités ci-dessus utilisez-vous le plus ?**

.....

Pourquoi ?

.....

#### **4.L'Impact de l'utilisation des TIC sur les RH et sur la FRH :**

1. Quels sont les principales tâches assurées par les TIC dans le cadre de la GRH ?

- La gestion de la paie
- Le recrutement
- La formation
- GPEC
- La gestion de carrière

2. Dans le cadre de la fonction RH, les TIC permettent :

- L'accès à l'information
- Emergence du travail collaboratif
- La décentralisation de l'information
- Le nouveau rôle de la hiérarchie

3. Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre travail ?

- La facilité et la rapidité dans l'exécution des tâches
- L'efficacité dans la communication interne des travailleurs
- Le suivi des activités
- Le Transfert et l'obtention de données en temps réels
- La réalisation de nouvelles tâches
- Autres, (précisez)

4. Votre entreprise dispose-t-elle d'un système d'information ressources humaines (SIRH) ?

Oui  Non

➤ Ce SIRH vous permet 'il d'être plus performant dans l'exécution de votre travail ?

Oui

Non

- Si oui, comment ? .....

- Si Non, pourquoi ?.....

- Si votre entreprise dispose de SIRH comment le jugez-vous ? .....  
.....  
.....

5. A votre avis, l'utilisation des TIC dans le cadre de la fonction RH est-il indispensable ?

Oui

Non

➤ Si oui, ces TIC permettent :

- Assurer de meilleure condition de travail

- Motiver les employés

- Assurer un bon climat social

- Autre (précisez) .....

- Si non, pourquoi ? .....

6. Avec l'adaptation des TIC, les conditions de travail :

- Se sont nettement améliorées

- Se sont peut améliorées

- Se sont détériorées

- Expliquez dans les 3 cas .....

7. Actuellement les TIC vous aide t'il a la réalisation de vos taches ?

-Oui  -Non

8. Disposez-vous d'un (Groupeware) ou ce qui est appelé communément « Travail coopératif assisté par ordinateur » ?

-Oui  -Non

➤ Si oui, Quelle solution apporte le (Groupeware) à l'entreprise ?

-Communication

-Coordination

-Coopération

9. disposez-vous d'un « Workflow » ?

-Oui  - Non

10. Quelle sont à votre avis les facteurs qui entrave l'utilisation des TIC ?

- L'inadaptation des travailleurs au TIC

- Le travail a distance n'est pas toujours reconnu

-Le sentiment du travailleur d'être surveillé

- Manque de temps

- Manque d'information et de conseils

11. Jugez vous que l'entreprise doit faire plus d'effort dans l'utilisation et l'adoption des TIC ?

Oui  non

➤ Si oui, ces efforts consistent en quoi ? Précisez .....

.....  
.....

# Résumé:

Dans une économie de globalisation, les TIC ont eu un poids dans le développement économique et social. L'émergence de ces dernières a amélioré le rythme de croissance économique et modifié considérablement l'environnement organisationnel en faisant apparaître de nouvelles formes structurelles. Les TIC apparaissent comme des outils qui laissent augurer d'importants profits ce qui explique l'engouement des entreprises envers ces innovations.

L'intégration des TIC au sein des entreprises a permis de rationaliser, normaliser, standardiser, traiter et de partager des données. Pour les professionnels, les TIC ont ouvert de nouveaux horizons au SIRH, en réduisant distances, temps et coûts et en permettant à la fonction RH d'être un acteur dans la réussite des initiatives stratégiques de l'entreprise.

Les résultats de notre étude nous ont permis d'affirmer l'apport résultant de l'intégration des TIC dans la FRH.

**Mots clés :** TIC, GRH, Apport des TIC, FRH, e-GRH, SIRH

# Abstract

In an economy of globalization, ICT has had a role in the economic and the social development. The emergence of the latter has improved the pace of economic growth and has considerably altered the organizational environment by revealing new structural forms. ICTs appear to be tools that lead to important profits, which explains the enthusiasm of enterprises towards these innovations.

Integration of ICTs within businesses has made it possible to streamline, standardize, process and share of data. For human resources professionals, ICTs have opened up new horizons to HRIS, by reducing distances, time and costs and allowing the Human Resources Function to be an actor in the success of strategic initiatives of the company.

**Keywords:** ICT, HRM, contribution of ICTs, HRF, e-HRM, HRIS.

