

*Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Université A/Mira de Bejaia
Faculté des sciences économiques commerciales et des sciences de gestion
Département des sciences de gestion*



Mémoire de fin d'études

*En vue d'obtention du diplôme de Master en science de gestion
Option : Management des ressources humaines*

Thème :

***Impact des technologies de l'information et de
communication sur la gestion des ressources humaines
Cas : Entreprise Portuaire de Béjaïa***

Réalisé par :
Mr. SMAOUN Riadh

Encadré par :
Mr. MELAKHESSOU Bilal

Promotion 2020/2021

Remerciement

Avant tout je tiens à remercier le dieu de nous avoir accordé la santé, le courage et la volonté pour aboutir à ce modeste travail.

Je tiens à exprimer mes vifs remerciements à tous les enseignants qui ont contribué à ma formation, en particulier mon promoteur Mr. MELAKHESSOU pour l'aide qu'il m'a apportée.

Un merci distinctif à mon encadreur Mlle ALLAOUA, qui a dirigé mon travail au sein de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa, ses recommandations et ses explications inestimable m'ont permis de surmonter les difficultés et de progresser dans ce travail.

Je voudrais aussi exprimer toute ma gratitude, reconnaissance et remerciements à toute l'équipe du département ressources humaines qui m'ont accueilli, sans qui m'ont tant soutenus et aidés durant toute la période de mon stage.

Je me sentirais coupable d'ingratitude si je ne remerciais pas ma famille, surtout mes parents qui m'ont beaucoup aidé et soutenus, et pour leurs soutiens et leurs précieux conseils.

Je ne terminerai pas sans avoir exprimé des remerciements envers toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire dont nos amis étudiants.

« Merci à toutes et à tous ».

Dédicace

Je dédie ce modeste travail tout d'abord à :

Ceux que j'ai tant aimé avec beaucoup d'affection et je suis très fière de les avoir et tous les mots du monde ne peuvent exprimer l'amour et le respect que je leur porte : mes très chers parents, qui m'ont soutenu tout au long de mes études.

A mes chers frères et chères sœurs.

A toute ma famille (cousins, cousines, oncles et tantes).

A tous mes amis(es), sans exception.

A toute ma promotion et à tous ce qui m'aime.

RIADH.

Table de matières

Table des matières

Introduction Générale :.....	2
Introduction :.....	6
Section 1 : l'évolution de la gestion des ressources humaines.....	7
1- Définition de la GRH.....	7
2- L'évolution de la gestion des ressources humaines au cours des siècles :.....	8
2-1- L'école classique des organisations :.....	8
2-2- L'école des relations humaines (1920-1970).....	11
2-3- Le modèle de la gestion « moderne » des ressources humaines :.....	14
2-4- Le model de la gestion stratégique :.....	14
Section 2 : la fonction des ressources humaines :.....	14
1- Les pratiques de la fonction RH.....	14
1-1- le recrutement :.....	15
1-2- La rémunération :.....	16
1-3- Formation :.....	16
1-4 La gestion des carrières :.....	17
1-5- Evaluation :.....	17
1-6- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) :.....	18
Définition de la gestion prévisionnelle des emplois et des compenses (GPEC) :.....	18
Les objectifs de la GPEC :.....	18
2- Les missions de la GRH:.....	18
3- Les objectifs de la GRH :.....	19
4- Contexte et défis de la GRH :.....	20
Conclusion :.....	21
Introduction :.....	23
Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication (TIC) : approche conceptuelle.....	24
I- Définition des concepts :.....	24
I-1- Technologie :.....	24
I-2- l'information :.....	25
I-2-1 Définition :.....	25
I-2-2 Source de l'information :.....	26
I-2-3 Rôle de l'information :.....	27
I-3- la communication :.....	27
1- La communication interne :.....	29
2- La communication externe :.....	29

Table de matières

Les objectifs de la communication :	30
I-4- les technologies de l'information et de la communication (TIC) :	31
II- historique des technologies de l'information et de communication.....	32
Section 2 : types et outils des technologies de l'information et de la communication.....	33
1- Les types et les outils des TIC :	33
1-1 Technologies de la communication	34
1-2 Outils de gestion de données.....	35
1-3 Les autres outils informatiques.....	36
1- Les avantages des TIC :	38
2- Les inconvénients :	38
Conclusion.....	39
Introduction	41
Section 1 : impact des TIC sur la GRH.....	42
1- Le triple impact des NTIC sur la GRH.....	42
1-1- Un impact opérationnel :	42
1-2- Impact relationnel :	43
1-3- Impact est dit transformationnel :	43
Section 2 : le système d'information des ressources humaines (SIRH).....	43
1- Le système d'information (SI)	43
2- Le système d'information des ressources humaines (SIRH)	43
2-1- Définition :	44
2-2- L'informatisation de la RH.....	45
2-3 - Les fonctionnalités SIRH.....	46
2-3-1- La gestion de la paie :	46
2-3-2- Gestion administrative du personnel (GA) ou (GAP).....	47
2-3-3- La gestion des temps et des activités (GTA).....	47
2-3-4- Tableau de bord RH (TBRH)	48
2-3-5- Gestion des compétences et des connaissances.....	48
2-3-6- Recrutement	49
2-3-7- Rémunération globale :	49
2-3-8- gestion de formation :	49
2-4- Rôle du SIRH.....	50
Conclusion.....	51
Introduction	54
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil.....	55
Historique de l'entreprise portuaire de Bejaïa (EPB).....	55
Historique.....	55

Table de matières

Historique de création de l'EPB.....	56
Situation géographique.....	56
Liaisons terrestres (routes et ferroviaires).....	57
1- Ses Missions.....	58
2- Ses Activités.....	58
3- Description de service.....	58
Présentation des différentes structures de l'EPB.....	63
Direction Générale (DG) :.....	63
1- Direction Générale (DG) :.....	63
2- Département Marketing :.....	63
I. DIRECTION GENERALE ADJOINTE FONCTIONNELLE (DGAF) :.....	64
3- DIRECTION ACHATS (DA) :.....	65
II. DIRECTION GENERALE ADJOINTE OPERATIONNELLE (DGAO) :.....	66
Marché et hinterland :.....	70
Section 2 : la méthode de recherche (l'enquête de terrain).....	74
1- Méthode de recherche.....	74
2- Les techniques utilisées.....	74
3- La population d'étude.....	74
Section 3 : analyse et interprétation des résultats :.....	77
3.1. Analyses des résultats des données socioprofessionnelles :.....	77
3.2. Les résultats de la disponibilité des TIC au sein de la DRH de l'EPB :.....	79
3.3. L'impact des TIC sur la fonction RH :.....	84
3.4. Le rôle du SIRH dans la fonction RH :.....	88
Synthèse :.....	92
Conclusion.....	93
Conclusion générale.....	95
Bibliographie :.....	99
Annexe:.....	100

Liste des abréviations

abréviations	Significations
BDRH	Base de Données des Ressources Humaines
CIGREF	Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises
CV	Curriculum Vitae
DRH	Direction des Ressources Humaines
DRH	Directeur des Ressources Humaines
EPB	Entreprise Portuaire de Bejaia
E-Recrutement	Electronique Recrutement
E-RH	Electronique des Ressources Humaines
ERP	Entreprise Ressources Planning
ESS	Employé Self-services
FRH	Fonction des Ressources Humaines
GA	Gestion Administrative
GAP	Gestion Administrative du Personnel
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
GRH	Gestion des Ressources Humaines
GTA	Gestion des Temps et des Activités
IDE	Echange des Données Informatiques
MRH	Management des Ressources Humaines
MSS	Manager Self-Services
NTIC	Nouvelle Technologies de l'Information et de la Communication
OCDE	Organisations de Coopération et de Développement Economiques
OLATS	Observatoire Leonardo des Arts et des Techno-Sciences
PGI	Progiciel de Gestion Intégré
RH	Ressources Humaines
SGBD	Système de Gestion des Bases de Données
SI	Système d'Information
SIRH	Système d'Information des Ressources Humaines
TBRH	Tableaux de bord des Ressources Humaines
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
WWW	World Wide Web

Liste des tableaux et figures

N°	Titre de tableau	Page
N° 1	La population d'étude	75
N° 2	Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge	77
N° 3	La répartition de l'échantillon selon le niveau académique	78
N° 4	La répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle	78
N° 5	La répartition de l'échantillon selon l'ancienneté	79
N° 6	Répartition selon l'utilisation des TIC	79
N° 7	Présentation des principaux outils de TIC utilisés dans la DRH de L'EPB	80
N° 8	La répartition selon l'utilisation de progiciel	81
N° 9	Présentation des progiciels utilisés	81
N° 10	La répartition selon les réseaux utilisés	82
N° 11	Les moyens de communications internes de la DRH	83
N° 12	Le niveau de l'informatisation des services RH	83
N° 13	La répartition selon les difficultés d'usage	84
N° 14	Répartition selon le suivie d'une formation	84
N° 15	Répartition selon le niveau de satisfaction des salaires	85
N° 16	La possession de logiciel qui aide à l'exécution des tâches de travail	85
N° 17	Répartition selon sa facilitation de travail	86
N° 18	Présentation des avantages procurés par les TIC	86
N° 19	La fluidité de la circulation de l'information et la communication entre les services RH grâce aux TIC	87
N° 20	Les TIC améliorent l'efficacité et l'efficience de la fonction RH	88
N° 21	Utilisation d'un SIRH (système d'information des ressources humaine)	88
N° 22	Les activités couvertes par le SIRH	89
N° 23	L'indispensabilité du SIRH aux activités RH	89
N° 24	Les avantages que procure le SIRH (système d'information des ressources humaine) sur le travail des employés	90
N° 25	Le SIRH est un outil stratégique pour les pratiques GRH et toute l'entreprise	91

Liste des tableaux et figures

N°	Titre de figure	Page
N° 1	La pyramide des besoins de Maslow	12
N° 2	Modèle hiérarchique de la connaissance	26
N° 3	Modèle de Shannon et Weaver de la communication	27
N° 4	Modèle de Lasswell de communication	28
N° 5	Le SIRH	45
N° 6	PROCESSUS D'ACHEMINEMENT D'UN NAVIRE	60
N° 7	Organigramme général de l'Enterprise Portuaire de Béjaïa	61
N°8	La situation professionnelle des enquêtés	75

Introduction Générale

A 3D-style graphic with a blue gradient background and a large blue arrow pointing downwards. The text "Introduction Générale" is written in a bold, italicized, dark blue serif font at the top of the graphic.

Introduction Générale :

Dès l'avènement de la mondialisation et de globalisation dont la caractéristique principale est le libre-échange et la libre concurrence au niveau planétaire, l'entreprises développe de plus en plus de nouvelles technologie tant sur le plan administratif que technique, pour faire face à cette concurrence sans frontière.

L'entreprise et les personnes qui la composent constituent un système complexe et ouvert. Elle se nourrit de son environnement et elle l'influence en retour. Les dirigeants prennent des décisions en matière de ressource humaine afin de s'adapter aux mutations de l'environnement qui ont poussé les progrès technologiques et informatiques dans les plus hauts degrés. D'après COHEN « pour continuer à exister, les entreprises doivent changer de fonctionnement en passant d'une logique de gestion à une logique d'adaptation permanente. Dans une entreprise, le facteur humain est un facteur clé pour la réussite ou l'échec de cette transformation. Il peut souvent être un frein puissant à l'adaptation de l'organisation à son environnement»¹.

Au cours de ce siècle, nous assistons au passage de l'économie de production (matérielle) à une économie d'information et de savoir (immatérielle), qui consiste à chercher une productivité de plus en plus croissante. Cette économie d'information et de savoir est une économie de réseaux, de services où l'information est la source de création de la valeur ajoutée. Elle se caractérise par le développement d'une nouvelle génération de technologies de l'information et de la communication, notamment d'internet. Ces dernières permettent de transformer, produire ou échanger l'information sur le plan quantitatif et qualitatif en temps réel et en temps très réduit (instantané).

Au sein d'une organisation, les TIC sont énormément liées au système d'information, constitué d'une partie matérielle très importante telle que les ordinateurs, les téléphones portables, les réseaux et d'une partie logiciel tel que les progiciels et l'ERP.

L'interdépendance de ces deux parties facilitent et rendent possibles de nouvelles organisations et de nouvelles pratiques.

Ainsi, la gestion des ressources humaines est sans doute un des secteurs qui a connu et connaît encore aujourd'hui de grandes évolutions. L'automatisation des tâches administratives, le développement des nouvelles technologies de l'information et de la

¹ COHEN, A. « Toute la fonction Ressources Humaines », Éditions Dunod, Paris, (2006). Cité par HANED Akila et MEZINE Ranida dans leur mémoire de master « L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDAL » à l'université de Tizi Ouzou.

Introduction Générale

communication et particulièrement des réseaux (Internet et Intranet) mettent en cause l'organisation traditionnelle et les objectifs de cette fonction. Les nouvelles applications de l'informatique des ressources humaines ont fait émerger le concept de Gestion des Ressources Humaines électronique (e-GRH). Ce concept implique de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux outils permettant de recentrer les activités de la gestion des ressources humaines pour produire un service de qualité aux salariés. Alors, «Quel donc l'impact de l'utilisation des NTIC sur la fonction de gestion des ressources humaines ? ».

Cette étude a pour but de nous faire découvrir les champs d'application des TIC dans les entreprises algériennes, en nous basant sur leurs apports et leurs importances dans l'organisation. Ainsi on mènera cette étude au sein de l'entreprise « Entreprise Portuaire de Bejaïa » (EPB).

Cette recherche tient compte de plusieurs dimensions, à savoir : la dimension humaine (comportements du personnel ...), organisationnelle (mode d'organisation, structure de l'entreprise...), technologique (nouveaux outils technologiques) et culturelle (mentalité et vision des employés). Dans ce cadre on pose la question suivante :

✓ **Quel est l'impact des TIC sur la Gestion des Ressources Humaines de l'Entreprise Portuaire Béjaïa ?**

Ainsi, on ajoute des questions intermédiaires pour mieux comprendre et élargir notre recherche qui sont suivantes :

- ✚ Les TIC apport-elle des améliorations à la GRH ?
- ✚ Quels sont les opportunités offertes par les TIC à la fonction RH ?

Afin de mieux cerner les préoccupations suscitées, nous proposons un ensemble d'hypothèses :

- ✚ Les Technologies de l'Information et de la Communication permettent le perfectionnement de la gestion des RH.
- ✚ Quel est le rôle joué par le système d'information ressource humaine dans la fonction RH ?

Pour pouvoir répondre à notre problématique, on a adopté une démarche méthodologique qui se repose sur :

- ✚ **La revue littérature** : est une recherche documentaire basée sur l'exploitation de divers ouvrages rapports, les revues spécialisées ainsi que les consultations des sites

Introduction Générale

d'internet, qui va nous permettre de reprendre les différents concepts liés à notre recherche.

✚ **L'étude analytique** : à travers une collecte de données appuyé par un questionnaire/ Guide d'entretien, afin de voir l'impact des TIC sur la Gestion des RH au sein de l'entreprise Algérienne

Notre mémoire se structure en deux parties, la première partie est une investigation théorique, qui commence par le premier chapitre et qui est consacré à l'ensemble des écrits concernant la genèse de la Gestion des Ressources Humaines, et cela dans le but de bien comprendre les concepts de notre recherche. Le second chapitre est consacré aux Technologies de l'Information et de la Communication, commençant par la définition des concepts des TIC et l'émergence de ces technologies puis les différents types et outils de ces TIC, on termine avec un troisième chapitre qui est consacré à l'impact des TIC sur la gestion des ressources humaines (GRH) et le système d'information des ressources humaine (SIRH).

La deuxième partie concerne l'étude pratique, présentant en premier lieu l'établissement d'accueil, puis présenter l'enquête déroulée sur le terrain et pour finir une analyse et l'interprétation des résultats obtenus afin de répondre adéquatement à l'objectif de cette recherche.

Chapitre 01 : Gestion des ressources humains

A light blue rectangular box with a 3D effect and a gradient from white at the top to light blue at the bottom. A large blue arrow with a 3D effect points downwards from the bottom center of the box.

Introduction :

En quelques années, la conception traditionnelle du personnel perçue comme une source de coût qu'il faut minimiser, laisse place à la conception d'un personnel considéré comme une ressource dont il faut optimiser l'utilisation.

Aujourd'hui la fonction ressources humaines est considérée comme les autres domaines (marketing, finance, production...), elle est l'une des pratiques plus récentes, car la fonction personnelle à émerger lentement dans la première moitié du 19ème siècle, s'est professionnalisée dans la seconde moitié et devenue une fonction ressources humaines qui a connu un changement progressif à la fin de ce siècle, elle a renouvelé ses outils, ses pratiques et ses hommes.

La fonction ressources humaines recouvre l'ensemble de pratiques au service du développement humain et de la performance de l'entreprise.

En fin, la GRH est reconnue comme une fonction stratégique, qui participe à la construction des pratiques managériales créatrice de valeur.

Dans ce chapitre nous allons illustrer d'abord, la définition de la GRH, son évolution, ses principales pratiques, ses objectifs, et ses défis.

Section 1 : l'évolution de la gestion des ressources humaines**1- Définition de la GRH**

La notion administrative du personnel au sein de l'entreprise a évolué à travers le temps pour devenir la Gestion des Ressources Humaines (GRH), et ce nouveau concept est beaucoup plus large, car il dépasse la simple administration pour englober le management du capital humain avec toutes les fonctions qui les accompagnent.

Pour bien cerner le sens de la gestion des ressources humaines on propose différentes définitions de différents auteurs résumé dans le tableau suivant :

LOIC. C, FRANCIS. G et FREDERIQUE. P ont défini la GRH comme « une discipline des sciences sociales consistant à créer et à mobiliser les savoirs variés utiles aux acteurs et nécessaire pour appréhender, comprendre, négocier et tenter de résoudre les problèmes liés à la régulation du travail dans les organisations»².

Pour **SILVA F.**«La GRH est d'abord structurée par un ensemble de procédures administratives émanant du droit du travail que la fonction RH doit appliquer de façon claire et précise»³.

ROUSSEL P. Adonne la définition suivante : « la GRH est l'ensemble des activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise. L'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints, la GRH aura pour mission de conduire le développement des RH en vue de la réalisation des objectifs de l'entreprise. La GRH définit les stratégies et les moyens en RH, les modes de fonctionnement organisationnels et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise»⁴.

CADIN L la définit comme : « les stratégies et les moyens en RH, les modes de fonctionnement organisationnels et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise »⁵.

PERETTI J. M. a défini la GRH comme suite « la GRH est l'ensemble des politiques et pratiques mises en œuvre dans une organisation pour identifier, acquérir,

²**LOIC C., FTANCIS G. et FREDERIQUE P.**, « gestion des ressources humaines», Edition DUNOD, 1999, p.31.

³**SILVA F.**, « ETRE e-DRH : poste modernité, nouvelles technologies et fonction RH », Edition Liaisons, Paris, 2008, P. 5.

⁴**ROUSSEL P.**, citée **MORENO M.**, « Gestion des Ressources Humaines-GRH », IAE-UTI, Paris, 2008, P.5.

⁵**CADIN L.**,«Gestion des ressources humaines», Éditions Dunod, Paris, 2002. P. 51.

intégrer, organiser, développer et mobiliser les compétences individuelles et collectives nécessaires pour réaliser ses objectifs»⁶.

La fonction ressources humaine est donc un des piliers de la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise. Elle est partie prenante de la vie d'une organisation et de la déclinaison opérationnelle des ambitions de l'organisation à laquelle elle appartient.

Comprise de manière restrictive par certaines, la GRH peut apparaître aussi comme l'ensemble des préoccupations de gestion sociale (recrutement, formation, rémunération, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, motivation...) et de leurs modes de traitement (administration, gestion, communication, contrôle).

La Gestion des RH est une discipline récente. Elle dérive de plusieurs champs disciplinaires, de l'économie, du droit, de la gestion. Elle se situe également à la confluence de la philosophie, de la psychologie et de la sociologie. Ces emprunts successifs et multiformes font la richesse et l'intérêt de la discipline, mais en révèlent également sa fragilité.

Définition de la E-GRH : la gestion des ressources humaines électronique est apparue à la fin des années 1990 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.

2- L'évolution de la gestion des ressources humaines au cours des siècles :

2-1- L'école classique des organisations :

Le Taylorisme : Frederick Winslow TAYLOR (1856-1917) : est considéré comme le père fondateur de l'OST (Organisation Scientifique du Travail) (1911), caractérisée par le travail à la chaîne et les salaires aux rendements.

Les principes de sa réflexion à partir de son expérience sont principalement :

- **Le scientisme** (Il a la certitude que la science peut résoudre tous les problèmes) ;
- **La gestion de la production est inefficace** (Le rôle de l'encadrement est mal rempli du fait d'un encadrement incompetent car mal formé) ;
- Les performances peuvent être améliorées en mettant en place une méthode de travail systématique ;
- Critique de système de rémunération.

⁶PERETTI J. M., « FAQ ressources humaines », Edition DUNOD, Paris, 2006, P.6.

Ainsi, il cherche à remplacer la gestion quotidienne inefficace par un système cohérent et y former le personnel, il propose alors l'OST (L'organisation scientifique du travail).

Les principes du management scientifique s'expriment par l'association entre la science et la gestion au niveau de l'organisation du travail. Ils visent à rechercher des moyens pour permettre à l'homme de réaliser de manière efficace ses tâches sur son poste de travail, ces principes sont : la division verticale du travail, la division horizontale, le système du salaire au rendement, le système du contrôle au travail.

Les apports de la réflexion de TAYLOR est que ce dernier est le premier théoricien à avoir mis en place une méthode opérationnelle visant à accroître la production des organisations, Production à moindre coûts grâce aux effets d'économie d'échelle et la standardisation de la production. La démarche de Taylor était double :

- Scientifique : rationalisation du travail (rentabilité économique et efficacité accrue) ;
- Humaine : motivation des employés par de meilleurs salaires.

Fordisme : henry FORD (1863-1947)

Ford dans sa théorie il reprend les principes de l'O.S.T., il les applique à son usine en introduisant le travail à la chaîne, mécanisé. Désormais, c'est la machine elle-même, à travers le déroulement des convoyeurs de pièces, qui dicte à l'homme son rythme de travail et de production. Les principes du fordisme sont :

- Le travail à la chaîne : ce n'est plus l'ouvrier qui circule autour du produit, c'est le produit qui circule sur une ligne de montage devant une série d'ouvriers fixés à leurs postes de travail.
- La production de masse et la standardisation des biens de production : il s'agit de réaliser une production en grandes séries grâce à des pièces standardisées, ce qui amené à un accroissement de la production et diminution des coûts unitaires (réalisation des économies d'échelle).
- Le principe des « 5\$ à Day » : pour fidéliser ses ouvriers, Ford innove au niveau salarial en instaurant une rémunération journalière de 5 dollars dans le but de fidéliser ses ouvriers. Il a eu aussi comme objectif l'élévation de leur pouvoir d'achat (Ford a associé production de masse à consommation de masse, en considérant ses employés comme des clients potentiels).

Le Fayolisme : Henri FAYOL (France 1841-1925)

Fayol a formulé une théorie complète à l'usage des dirigeants en se fondant sur sa propre expérience à la direction d'une compagnie minière. Sa pensée est complémentaire à celle de Taylor.

Cet auteur a réparti les activités dans l'entreprise en six catégories qu'il appelle fonctions :

- Technique (production, transformation) ;
- Commerciale (achat, vente, échange) ;
- Sécurité (protection des hommes et des biens) ;
- Comptable (inventaire, bilan, prix de revient, statistique) ;
- Financière (recherche et usage optimaux de capitaux) ;
- Administrative (organiser, coordonner, contrôler, commander, prévoir).

Cette dernière fonction habituellement délaissée, FAYOL l'a décomposée en cinq composantes :

- Prévoir l'avenir pour pouvoir le préparer par un programme d'action.
- Organiser : construire une structure avec une définition claire des responsabilités et l'unité de commandement.
- Commander : assurer le fonctionnement de l'organisation.
- Coordonner tous les actes de l'entreprise.
- Contrôler pour vérifier si tout est conforme au programme, aux ordres, aux principes.

L'objectif de FAYOL était de montrer qu'un dirigeant peut obtenir les meilleures performances de ses employés grâce à ses qualités de commandement et d'administration et il a conseillé ces dirigeants de :

- Avoir une connaissance approfondie de son personnel
- Bien connaître les conventions qui lient l'entreprise et ses agents ;
- Donner le bon exemple
- Inspecter périodiquement le corps social
- Ne pas se laisser absorber par les détails
- Faire régner l'activité, l'initiative et le dévouement.

Fayol est le premier auteur qui a tenté de construire une théorie de l'organisation pour les dirigeants, Sa théorie fait preuve d'un remarquable modernisme dans le monde de la gestion

de l'entreprise industrielle dont Fayol a su faire preuve notamment, par ses mises en garde contre l'excès de la spécialisation et l'étroitesse du contrôle du travail.

WEBER ET LA BUREAUCRATIE WEBERIENNE

Weber a contribué au développement de la théorie des organisations en initiant une réflexion d'envergure sur la BUREAUCRATIE. Il a mis au point une théorie sur les structures d'autorité afin de classer les organisations il a distingué trois types d'organisation sont :

- **L'organisation traditionnelle:** l'autorité est basée sur les précédents et les usages. Le leader détient l'autorité en vertu du statut dont il a hérité. L'extension de cette autorité est fixée par la coutume. Ce type d'organisation a une vision historique qui ne tient pas compte de l'évolution de l'environnement.
- **L'organisation charismatique:** basée sur les qualités personnelles du leader. Les disciples forment avec le leader l'essentiel de l'organisation. Le chef (leader, prophète...) a su démontré des qualités personnelles exemplaires ou des compétences jugées exceptionnelles par les membres de son groupe. Ce type d'organisation est instable par sa construction.
- **L'organisation bureaucratique :** C'est pour Weber la plus performante. Le modèle est réputé légal. L'autorité repose sur le droit, le bien-fondé des ordres et la légitimité de ceux qui les donnent. Elle est déléguée au titre de la fonction exercée : règles, normes et procédures sont impersonnelles.

Weber a cherché à développer une théorie de l'action rationnelle dans les entreprises. Il trace le chemin menant à la rationalisation des organisations, caractérisées par une logique obéissant au calcul, à la prévision, à l'évaluation et à la volonté d'efficacité.

2-2- L'école des relations humaines (1920-1970)

Les débuts de cette école des relations humaines datent des années 1930 ; elle a connu ses succès dans les décennies 1950-1960. Elle est fondée sur une approche expérimentale où on tente d'atteindre une grande rigueur afin de fonder scientifiquement les théories proposées.

MAYO et l'expérience de Hawthorne

Le courant des relations humaines est issu notamment des travaux d'Elton Mayo. Au sens strict de son appellation, ce courant désigne les travaux et les études entrepris entre 1927-

1930 aux usines de Hawthorne de la Western Electric sous la direction d'Elton Mayo. L'objet poursuivi était de mesurer l'influence de l'environnement physique sur le rendement ; à chaque fois que l'environnement est modifié en faveur des salariés, le rendement s'améliore de plus en plus. L'équipe d'Elton Mayo a démontré que l'homme est un centre actif et non une machine inerte qui nécessite du réglage pour fonctionner.

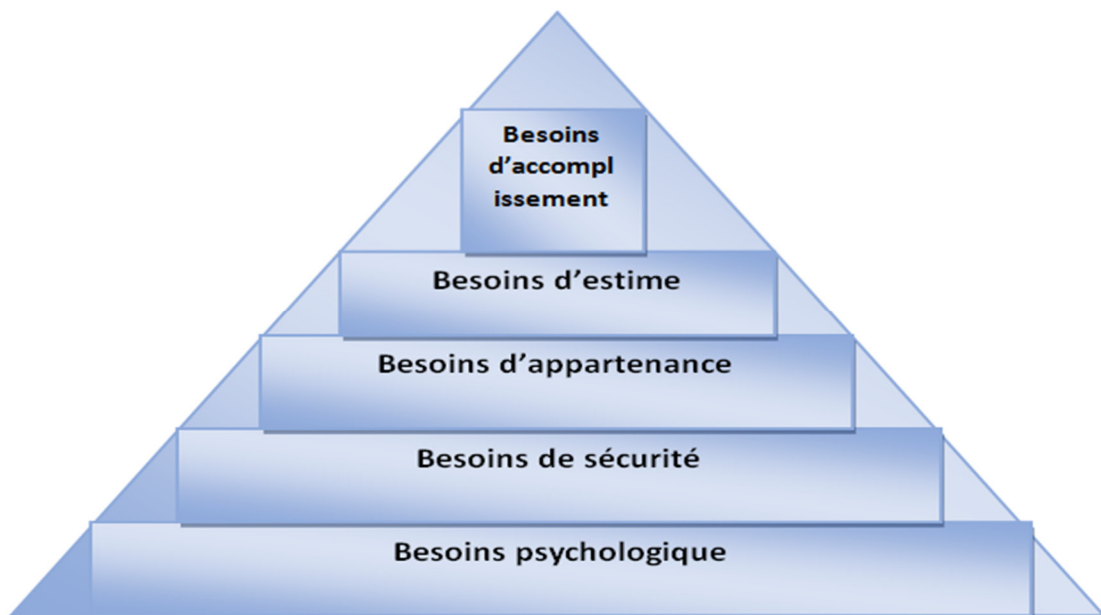
Mayo, à partir de son expérience à Western Electric Compagnie sur la motivation au travail et au rapport entre individus et groupes conclu que les individus et les groupes comme les organismes biologiques, ne fonctionnent vraiment bien que si leurs besoins sont comblés.

La pyramide des besoins d'Abraham Maslow

Il est l'auteur de deux principaux ouvrages qui s'intéressent aux facteurs de motivation de l'homme notamment au travail. Il pense que la motivation de l'homme est de satisfaire ses besoins. Dans le prolongement des travaux de Mayo, Maslow distingue une hiérarchie des besoins représentée sous la forme d'une pyramide qui, de la base au sommet, distingue cinq types de besoins (voir figure) :

- Les besoins psychologiques (besoins vitaux) ;
- Les besoins de sécurité (physiques ou psychiques) ;
- Les besoins d'appartenance (besoins sociaux) ;
- Les besoins d'estime/ de reconnaissance ;
- Les besoins de réalisation et d'accomplissement.

Figure 1 : la pyramide des besoins de Maslow



Source : KOTLER.P et DUBOIS.B, Marketing Management, 7ème Edition, Ed Publia Union, Paris 1988, p. 198

La classification de MASLOW permet de comprendre l'origine des tensions au sein de l'entreprise et d'y remédier. Cependant, cette a été relativement peu vérifiée dans la réalité, principalement à cause de la structure très hiérarchisée des besoins.

F. HERZBERG, LA THEORIE BI-FACTORIELLE

Pendant plus de 20 ans, il s'interroge sur les motivations de l'homme au travail et sur l'adéquation des méthodes d'organisation du travail aux besoins de l'homme.

A travers son étude, il retient 16 facteurs d'attitude au travail, 10 sont significatifs, et les autres ne sont pas. Il classe les sources de satisfaction en deux catégories : **les facteurs d'hygiène et les facteurs de motivation.**

- **Les facteurs d'hygiène (extrinsèques au travail) :**

Ils sont relatifs à l'environnement du travail, ils répondent aux besoins d'entretien, la non satisfaction de ces besoins est sources de conflits, mais leur satisfaction apporte un contentement provisoire.

- **Les facteurs de motivation (intrinsèques au travail) :**

Ils sont relatifs au contenu du travail et ont un rôle essentiellement positif. Ils correspondent au besoin de satisfaction de soi.

Herzberg propose cinq (5) facteurs de motivation :

- ✚ Avancement et promotion.
- ✚ Attraction du travail.
- ✚ Responsabilité.
- ✚ Reconnaissance.
- ✚ Achèvement.

Les facteurs de motivation sont la principale source de satisfaction durable.

Ainsi, selon Herzberg, l'organisation du travail doit apporter une réponse aux deux catégories de besoin. Alors il faut : éviter le mécontentement et provoquer la satisfaction en rendent le travail plus intéressant.

D. MC GREGOR

Il élabore une théorie de management. D'après cet auteur, il existe deux façons de gérer les hommes :

- **La théorie X :** affirme que l'homme est naturellement paresseux et qu'il a besoin d'être contraint au travail, il préfère être dirigé, il évite toute responsabilité, il préfère les tâches routinières, il aime la sécurité.
- **La théorie Y :** contrairement l'homme n'a pas une aversion naturelle pour le travail et qu'il ne s'implique que s'il se voit confier des responsabilités et s'il prend des initiatives qui seront valorisés par ses supérieurs.

La théorie X est très répandue, mais ses méthodes sont peu efficaces et sont inadaptées car elles reposent sur des motivations peu importantes.

Le style Y est plus efficace car il repose sur des motivations plus profondes qui permettent d'intégrer les buts individuels et ceux de l'organisation.

2-3- Le modèle de la gestion « moderne » des ressources humaines :

L'homme dans ce courant est considéré comme une ressource pour l'entreprise, voire la plus importante, dont le système de gestion est participatif là où le manager n'est pas seulement là pour contrôler mais sont aussi pour motiver son équipe ; le but n'est plus d'améliorer la satisfaction mais c'est de faire évoluer le processus de prise de décision et d'atteindre l'efficacité globale de l'entreprise et de l'organisation.

2-4- Le model de la gestion stratégique :

Dans ce modèle l'individu recherche sa propre satisfaction avant toute chose, il vise à atteindre ses propres objectifs, ce qui lui permet de monter les échelons, la fonction ressource humaines est définie comme la prise de décision prenant en compte des stratégies individuelles.

Section 2 : la fonction des ressources humaines :

1- Les pratiques de la fonction RH

La mise en œuvre de certaine pratique au sein des organisations tel que la rémunération, le processus de recrutement, l'évaluation, la formation...etc., relèvent de la GRH. Notre étude portera que sur des pratiques limités tel que :

1-1- Le recrutement ⁸:

Le recrutement peut être considéré comme un des actes clés de la GRH. En effet, l'adaptation des compétences du personnel aux ambitions de développement (ou la stratégie) et aux besoins réels de l'entreprise conduit souvent à choisir entre le recrutement externe et la formation (recrutement interne) ou à combiner ces deux politiques. Dans ce sens, et même si cette similitude est parfois oubliée, le recrutement interne représente une opération aussi difficile que le recrutement externe.

Le recrutement consiste, en fait, un processus complexe qui conduit à réfléchir sur l'entreprise, son organisation, son évolution prévisible et son potentiel humain.

Le processus de recrutement comporte plusieurs étapes :

A- Analyse du besoin de l'entreprise et de description du poste à pourvoir et de son environnement.

B- Définition du profil demandé au titulaire du poste (intégration des compétences requises) :

- Critères techniques (formation, connaissances particulières...)
- Savoir-faire pratiques (gestion de produits, conduite d'équipe...)
- Qualités professionnelles individuelles (notamment comportementales).

C- recherche des candidatures : par relation, approche directe (chasse de tête), annonces, affichage interne (bourse des emplois dans les grandes entreprises).

D- sélection des candidatures : tests éventuels.

E- entretien de recrutement : ils permettent au recruteur d'apprécier la mesure dans laquelle le candidat de convient au poste à pourvoir et, au candidat, d'apprécier si le poste et l'entreprise lui conviendront.

F- évaluation des candidatures en fonction des critères retenus pour le profil recherché.

Comparaison éventuelles dans le cas de candidatures multiples, choix définitif.

G- accueil et intégration (avec nomination éventuelle d'un tuteur ou mentor).

⁸BOYER L. et EQUILBEY N., « G.R.H. nouvelles pratiques », Edition **ems management et sociétés**, 2003, P.129-130.

1-2- La rémunération :

La fin des années 90 constitue une consécration pour la fonction rémunération. Désormais, rémunérer ne signifie plus payer, mais aussi attirer, motiver et retenir les salariés performants dont la fidélisation est indispensable à la réussite de l'entreprise.

La rémunération est un élément essentiel et reconnu de la stratégie ressources humaines, c'est pour l'entreprise un moyen de diriger l'activité vers la réalisation des objectifs précis; encore faut-il pour cela choisir le bon dosage des « ingrédients » qui composent le système de rémunération. Il est nécessaire d'établir un système de rémunération cohérent avec la politique et les objectifs de l'entreprise, qui tient également compte des attentes des salariés⁹.

La rémunération se compose¹⁰ :

- Du salaire de base qui doit respecter un certain nombre de règles, comme le salaire minimum interprofessionnel (SMIC), ou professionnel (en relation avec les conventions collectives de branche par exemple) ;
- Des périphériques de la rémunération (heures supplémentaires, primes d'ancienneté, primes diverses comme la prime de rendement, avantages complémentaires...);
- D'avantages non salariaux comme les régimes complémentaires de retraite ou de prévoyance.

1-3- Formation :

La formation apparaît comme un facteur de compétitivité économique et répond aux attentes des entreprises comme des salariés dans la mesure où elle favorise l'employabilité du personnel et l'adaptation des compétences aux besoins des entreprises.

La formation professionnelle permet de se former tout au long de son parcours professionnel pour développer ses compétences et accéder à l'emploi, se maintenir dans l'emploi ou encore changer d'emploi.

‘ La formation répond à la fois aux attentes des salariés et des entreprises et contribue à améliorer la performance des entreprises :

- La formation permet d'améliorer la qualité du travail : elle contribue à développer les connaissances et les aptitudes des salariés ;

⁹LETHIELLEUX .Laetitia, « L'essentiel de la gestion des ressources humaines », Edition, P.84.

¹⁰BOYER L. et EQUILBEY N., « G.R.H. nouvelles pratiques », Edition **ems management et sociétés**, 2003, P.163.

- La formation favorise une meilleure coordination des tâches ;
- Elle facilite l'intégration du progrès technique (équipements, modification des modes d'organisation ...) ;
- La formation contribue à une meilleure adaptabilité des salariés... ¹¹.

1-4 La gestion des carrières :

C'est le suivi dans le passé, le présent et le future du développement des ressources humaines qui s'effectue via le moyen de la formation, la promotion...etc. elle vise à préparer un employé en fonction des besoins futurs de l'organisation, tout en tenant compte de ses forces et de ses intérêts.

1-5- Evaluation :

‘ L'évaluation est un jugement porté sur le comportement d'un salarié dans l'exercice de ses fonctions. Le jugement peut être exprimé sous différentes formes :

- Par une notation ;
- Par un inventaire des points forts et des points faibles par rapport à la fonction exercée ;
- Par un bilan professionnel par rapport aux objectifs de la période précédente l'entretien...

L'évaluation peut être individuelle (c'est-à-dire effectuée par le supérieur hiérarchique, le N+1) ou collective (c'est-à-dire par un ou plusieurs supérieurs hiérarchiques et les collègues de travail).

Différentes méthodes d'évaluation peuvent être utilisées par les entreprises et l'évaluation peut se faire sous forme écrite ou orale. Quand l'évaluation se fait de manière écrite un formulaire, un questionnaire ou une grille peuvent servir de support à l'appréciation¹² .

Les raisons qui poussent les entreprises à vouloir apprécier les performances des salariés sont multiples. Quelques points sont fréquemment évoqués :

- a) Réaliser une évaluation de la performance individuelle et collective des salariés ;
- b) Favoriser la communication et le dialogue avec l'encadrement ;

¹¹CHLOE GUILLOT-SOULEZ, « La gestion des ressources humaines », Edition **Gualino Lextenso**, 2019, P.80.

¹²CHLOE GUILLOT-SOULEZ, « La gestion des ressources humaines », Edition **Gualino Lextenso**, 2019, P.65.

- c) Responsabiliser les niveaux hiérarchiques intermédiaires ;
- d) Fournir des informations au système de gestion des ressources humaines, notamment pour préparer les décisions en matière de rémunération, formation, mobilité et gestion des carrières.

1-6- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) :

Définition de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

(GPEC)¹³ :

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est une méthode pour adapter à court, moyen terme les emplois, les effectifs et les compétences aux exigences issues de la stratégie des entreprises et des modifications de leurs environnements économique, technologique, social et juridique.

Les objectifs de la GPEC :

Les objectifs de la GPEC : la GPEC peut être mise en place pour des objectifs suivant :

- Anticiper les futurs besoins en compétences dans le cadre du développement stratégique de la firme,
- Adapter les compétences aux emplois et à leur évolution,
- Optimiser la gestion des carrières en rendant le salarié acteur de son développement professionnel,
- Accompagner les collaborateurs dans leur employabilité afin qu'ils suivent les évolutions technologiques.

La GPEC permet à l'entreprise de réfléchir aux moyens à mettre en place pour faire correspondre les compétences de ses salariés à ses besoins futurs, compte tenu des évolutions escomptées et des changements prévisibles.

2- Les missions de la GRH¹⁴:

- Participer à la définition des politiques, options, orientations à moyen et long terme et des stratégies de réalisation de l'entreprise.

¹³<http://travail-emploi.gouv.fr> publié le : 07.04.2014- mise à jour : 12.03.2021, consulté le 21.04.2021, à 17h57.

¹⁴BOYER L. et EQUILBEY N., « G.R.H. nouvelles pratiques », Edition **ems management et sociétés**, 2003, P.47.

- Doter l'entreprise de systèmes, méthodes et procédures de GRH.
- Assurer la gestion administrative des RH de l'entreprise en conformité avec la législation, les règlements et conventions collectives en vigueur.
- Assister l'encadrement dans la GRH de leur unité.

3- Les objectifs de la GRH :

La GRH a pour but d'assurer la meilleure adéquation possible entre les besoins et les ressources humaines. Elle est essentielle au bon fonctionnement de l'établissement. Pour cela, cette dernière vise à l'amélioration générale des conditions de gestion des ressources humaines et des conditions de participation du personnel pour sa survie.

Par ailleurs, on peut englober les objectifs principaux de la gestion des ressources humaines dans les ensembles suivants :

- **Attirer** : il s'agit d'attirer vers l'organisation le nombre suffisant de personnes compétentes ayant de l'expérience ;
- **Conserver** : cela se fait par le soutien à la gestion des carrières, la promotion interne afin de pouvoir intéresser les travailleurs ;
- **Développer**: l'organisation se voit obliger de consacrer un budget pour le Développement des compétences de son personnel et cela par la formation ;
- **Motiver et satisfaire** : on peut motiver les travailleurs de plusieurs façons comme la rémunération (après l'évaluation des performances, la Rémunération se fait au mérite), la communication (en organisant des rencontres fréquentes entre les employeurs et les représentants des Salariés), aussi il faut insister sur la santé et la sécurité au travail en cherchant à réduire les accidents du travail ;
- **Etre efficace** : tous les objectifs précités convergent vers une plus grande efficacité de l'organisation et des travailleurs.

Cette efficacité se traduit par : l'embauche et la conservation des personnes qualifiées et compétentes; l'atteinte d'un haut niveau de performance, aussi la production de qualité, l'absentéisme et la qualité de vie au travail.

4- Contexte et défis de la GRH¹⁵ :

Le contexte dans lequel se situe la GRH de nos jours caractérise par l'existence de nombreux défis auxquels l'entreprise doit faire face.

On peut en énumérer quelques-uns :

- a) Les mutations technologiques qui bouleversent le contenu du travail et le contenu des compétences requises de la part des salariés : elles obligent les directions des ressources humaines à assurer une veille technologique et à anticiper leurs conséquences en matière de GRH de l'introduction des nouvelles technologies dans l'entreprise.
- b) L'évolution de contexte social, avec une certaine croissance de la population active alors qu'on observe une pénurie relative de main-d'œuvre, que de nouveaux courants sociaux-culturels (individualisme, initiative, flexibilité ...) se manifestent et que les conflits sociaux changent de mode d'expression.
- c) Les transformations législatives et réglementaires, le rôle de plus en plus important de l'entreprise dans la négociation sociale et le développement d'un syndicalisme d'entreprise favorisent la recherche d'innovations sociales négociées et d'accord en contrepartie.
- d) Le contexte économique, avec :
 - L'internationalisation croissante de la concurrence qui implique l'introduction de la dimension internationale dans les préoccupations de l'entreprise et une recherche constante de productivité et de la compétitivité ;
 - Le renchérissement des investissements alors que le prix du travail continue à croître moins vite que celui de la technologie, qui implique une évolution du contenu et de la finalité de ce travail.

¹⁵BOYER L. et EQUILBEY N., « G.R.H. nouvelles pratiques », Edition **ems management et sociétés**, 2003, P.23.

Conclusion :

La gestion des ressources humaines (GRH) peut se résumer à faire en sorte que l'entreprise ou l'organisation à laquelle on dispose en temps voulu des personnels dont elle a besoin. Autrement dit, c'est **avoir les ressources qu'il faut, ou il faut et quand il faut**. Il s'agit d'une discipline des sciences sociales consistant à créer et mobiliser des savoirs variés utiles aux acteurs et nécessaires pour appréhender, comprendre, négocier et tenter de résoudre les problèmes liés à la régulation du travail dans les organisations.

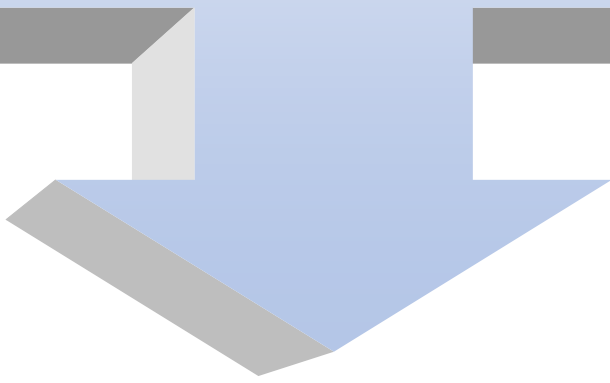
Parler de GRH, c'est avant tout insister sur sa finalité gestionnaire et donc sur la manière de penser la contribution de la GRH à la performance de l'entreprise. À chaque organisation de se poser cette question et d'y apporter les réponses qu'elle souhaite. C'est pourquoi une définition universaliste de la GRH ne nous semble pas pertinente.

La GRH se caractérise par une hétérogénéité de pratiques, de règles, d'acteurs et de Contextes, traduisant des interactions permanentes, et négociées en permanence, entre contextes organisationnels et contextes socio-économiques.

Il n'existe pas un modèle unique de GRH qui donnerait les clés d'un fonctionnement humain efficace et performant. Les pratiques des entreprises en la matière sont dépendantes des caractéristiques internes : les traditionnels facteurs de contingence tels que la taille ou la technologie mais elles sont aussi soumises à de nombreuses pressions extérieures : état du marché, structure du capital, législation. Les pratiques de GRH peuvent se choisir en fonction des enjeux que l'entreprise souhaite privilégier. Ces choix appartiennent à l'ensemble des acteurs.

Plusieurs recherches ont montré l'existence d'une relation entre ces pratiques de GRH et la performance de l'entreprise, mais avant de commencer à étudier le lien entre la GRH et la performance commençons par connaître qu'est-ce que la performance de l'entreprise.

Chapitre 02 :
Technologies de
l'information et de la
communication



Introduction :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont aujourd'hui un outil majeur pour la construction de la compétitivité.

Les entreprises qui réussissent sont celles qui savent établir des coopérations, travailler en réseau, produire et utiliser collectivement la connaissance sans cesse renouvelée dont elles ont besoin pour générer de la valeur.

Et comme La gestion des connaissances (knowledge management) est un facteur essentiel de la performance, la technologie de l'information et de la communication (TIC) devenu un atout irremplaçable dans la circulation rapide de l'information, la mémorisation et la capitalisation des expériences, l'accès rapide à des connaissances très diverses, l'ouverture de nouveaux services à la clientèle.

La contribution des TIC à la création de valeur prend aujourd'hui plusieurs formes : Internet, Intranet, Messagerie, Forums, Groupage, Workhouse, gestion clientèle, etc.

Ces formes vont encore évoluer profondément et rapidement, nous ne sommes qu'au début de la révolution informationnelle.

L'objet de ce chapitre est de présenter un aperçu général sur les technologies d'information et de communication. Il est composé de deux sections. Dans la première, Pour se faire, nous allons essayer de définir les TIC et leur évolution, puis leur présentation, leur application dans l'entreprise, et la deuxième section portera sur les outils (types), les avantages et les inconvénients de ces TIC.

Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication (TIC) : approche conceptuelle

I- Définition des concepts :

La notion des TIC est rattachée à plusieurs concepts redondants dans les définitions proposées par plusieurs auteurs. Toutefois, cette notion a connu une évolution à travers l'histoire.

Avant de définir les TIC en terme générale, nous commençons par la présentation des composantes de ce concept :

I-1- Technologie :

Le terme technologie se réfère aux matériels et aux techniques utilisées dans l'entreprise à des fins de production au sens large de distribution, et de gestion.

«La technologie est l'ensemble des savoirs susceptibles d'être mis en application dans des produits et des processus nouveaux. Ainsi, les technologies constituent des variables stratégiques déterminantes pour acquérir ou maintenir un avantage concurrentiel»¹⁶.

Et elle est défini ainsi par l'encyclopédie britannique :

« La technologie est l'application de la connaissance aux buts de la vie humaine, ou de changer et manipuler l'environnement de l'homme »¹⁷.

Une autre définition de l'organisation OLATS¹⁸ présente la technologie comme « 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, de la consommation, de l'information, ainsi que des activités de la recherche artistique et scientifique»¹⁹

Pour ce qui est de la technologie dans le cadre de la fonction RH, elle représente des moyens indispensables pour le traitement, le stockage et la transmission de l'information, donc ça concerne essentiellement les ordinateurs, les programmes, les réseaux...etc.

¹⁶ FRANÇOIS.J, « L'intelligence économique », 2eme Ed d'organisation, Paris, 2001, p. 18.

¹⁷ Encyclopedia Britannica (Technology) Disponible sur: www.britannica.com/topic/technology.

¹⁸OLATS (Observatoire Leonardo des Arts et des Techno-Sciences) est une association culturelle de recherche et de publications en ligne dans le domaine des arts et des techno-sciences.

¹⁹L'OCDE, in COUTINET, N. «définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », CEPN Université de Paris Nord, P 5. <http://www.olats.org>.

I-2- l'information :

I-2-1 Définition :

L'information n'existe pas en tant qu'ensemble des renseignements disponibles sur une question donnée à un moment donné.

L'information est toujours plus ou moins ciblée et présentée par quelqu'un ou dans un cadre qui lui donne un sens.

« L'information est ce qui forme ou transforme voire déforme une représentation, la connaissance dans le but d'agir, une représentation des objets et des faits. Elle les représente ou les corrige ou encore, confirme l'idée qu'on se fait des choses »²⁰.

d'après l'organisation OLATS : « L'information est émission, réception, retransmission, de signaux groupés formels ou écrits, sonores, visuels ou audiovisuels, en vue de la diffusion et de la communication d'idées, de faits, de connaissances, d'analyses et de concepts dans tous les domaines, par un individu, par des groupes 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 »²¹

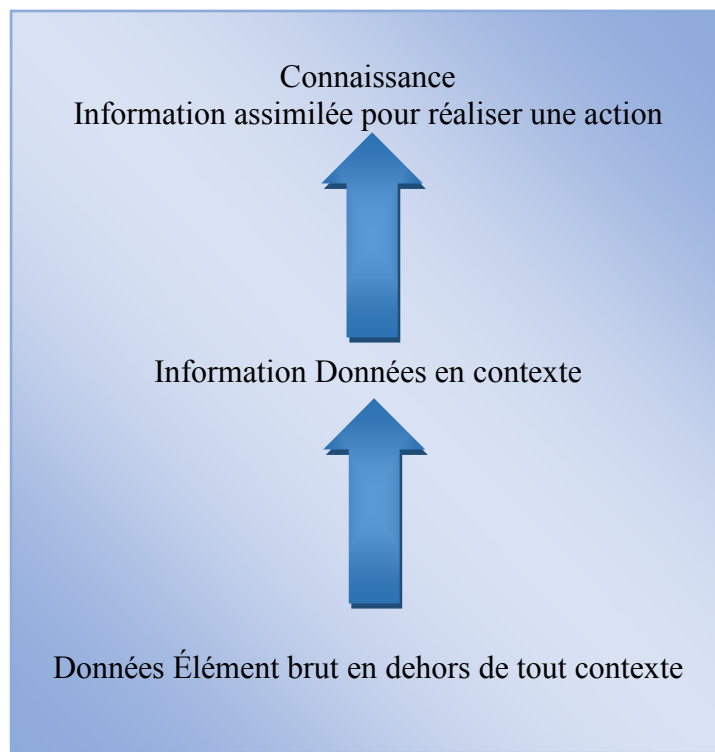
L'information possède de multiples formes : image, texte, son, vidéo, objet, ...etc. Elle est tout ce qui apporte une connaissance et réduit l'incertitude.

La notion d'information est souvent confondue avec d'autres termes qui se rapprochent d'elle sans pour autant avoir le même sens. Le modèle hiérarchique suivant permet de faire la distinction entre eux.

²⁰Mohamed LOUADI, « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », CPU, 2005, P06.

²¹Définition de l'information et de la communication URL : www.olats.org/schoffer/de_finfo.htm , consulté le 25/04/2021.

Figure 2 : Modèle hiérarchique de la connaissance.



Source : BALMISSE.G, « la recherche d'information en entreprise », Ed Lavoisier, Paris, 2007, p.68

I-2-2 Source de l'information :

Il existe deux types de sources d'information :

- **Interne** : un flux d'information traverse quotidiennement l'entreprise. Ces informations sont disponibles au niveau de chaque service et département, elles sont collectées en fonction des événements qui se produisent à l'intérieur de l'entreprise. Elles peuvent circuler sous forme de rapport, tableau de bord, note de service, ou de façon informelle via les contacts et discussions entre employés.
- **Externe** : ce sont les informations qui proviennent de l'extérieur de l'établissement. Elles donnent des informations sur les conditions de l'environnement. Elles peuvent

parvenir de différentes sources : clients, fournisseurs, experts, banques, colloques, organismes publics, ministère, administrations.

I-2-3 Rôle de l'information :

- L'information sert la prise de décision : apporte les connaissances et réduit les risques d'incertitude face à la prise de décision.
- L'information est un facteur d'efficacité : grâce à l'échange des connaissances, les tâches sont mieux coordonnées dans l'organisation.
- L'information est source de motivation: avoir accès à l'information donne un sens au travail, et implique de ce fait le personnel à travailler.
- L'information est source de pouvoir : ceux qui la détiennent peuvent parfois la déformer et la garder pour parvenir à leurs objectifs personnels.

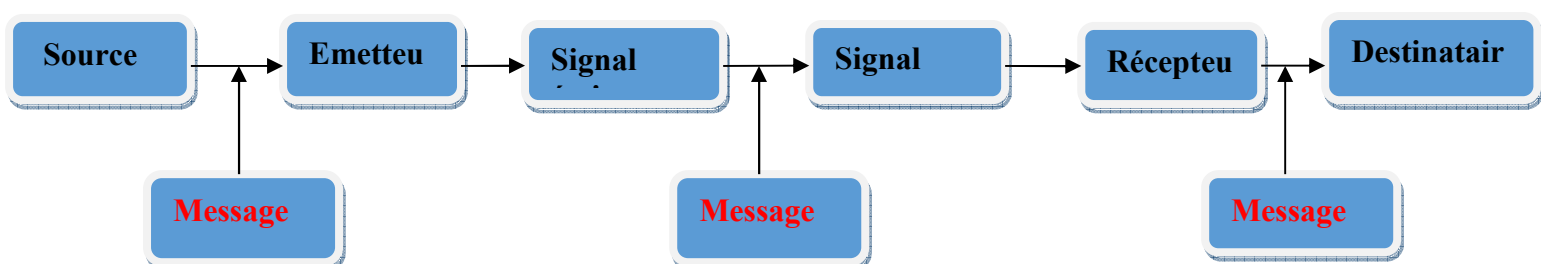
I-3- la communication :

Il est important de différencier plusieurs notions lorsqu'on parle de communication : Communiquer est tout sauf simple. La communication revêt un processus complexe et tient une place de premier choix dans la stratégie tant interne qu'externe des entreprises.

Le petit Larousse (1974) définit la communication comme « l'action de communiquer quelque chose : avis, message, renseignement ». Il ajoute qu'en psychologie, le terme désigne « la transmission de l'information au sein d'un groupe considérée dans ses rapports avec la structure de ce groupe »²².

En psychologie, la communication a été longtemps définie à partir du **modèle de la transmission de l'information** conçu par Shannon et Weaver (1949) :

Figure 3 : modèle de Shannon et Weaver de la communication



²²Laetitia L. « L'essentiel de la gestion des ressources humaines », 5^{ème} édition lextenso, paris, 2011-2012, p.89.

Chapitre II : Technologies de l'information et de la communication (TIC)

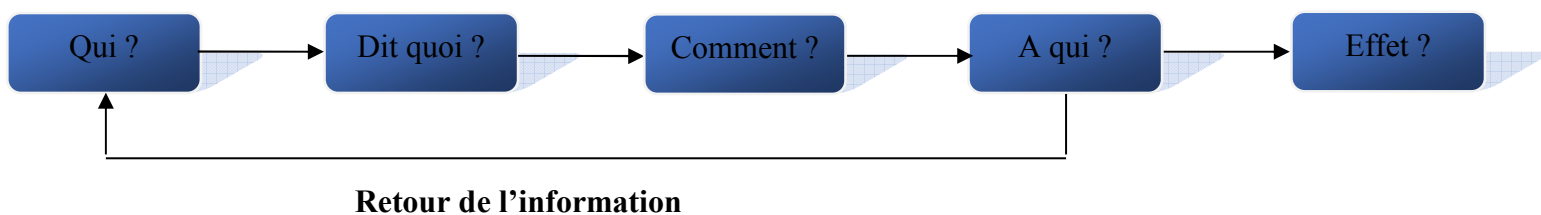
La communication est définie aussi ainsi : « Elle est le fait qu'une information soit transmise d'un point à un autre. Quand la communication se produit, nous disons que les parties composantes de cette transmission forment un système de communication »²³.

Au sein d'une entreprise elle est la manière dont l'information circule, elle s'effectue au travers d'un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire.

Il existe plusieurs modèles exposant le processus de la communication, le plus connu est celui de « LASSWELL » qui décrit ce processus à partir de 5 questions :

- Qui ?
- Dis quoi ?
- À qui ?
- Par quels canaux ?
- Avec quel effet ?

Figure N 4 : modèle de Lasswell de communication



Ce modèle de communication peut être interprété de la manière suivante :

- L'émetteur : il émet le message, ce dernier va formuler le message et va également choisir le canal par lequel son message sera transmis.
- Le récepteur : il faut que ce dernier soit disposé à capter ou à recevoir le message.
- Le canal de transmission : c'est le moyen par lequel le message va être transmis, tel que les canaux matériels (téléphone, fax...) ou bien les canaux humains (message de bouche à oreille, rumeur...).
- Le feedback (retour de l'information) : lorsque le message atteint le récepteur, celui-ci reçoit en fonction de sa personnalité le message, cet impact du message l'incite à répondre à

²³ Miller G.A, « langage et communication », Paris, 1973, p. 19.

L'émetteur dont le récepteur devient à son tour un émetteur qui renvoie un message relié à celui qu'il vient de le recevoir.

En ce qui concerne la communication au sein de l'entreprise on peut distinguer deux types de communication :

1- La communication interne :

C'est la gestion du flux d'information à l'intérieur de l'entreprise. L'enjeu pour l'entreprise est de canaliser les informations et de les traiter de façon à les diriger vers leurs utilisateurs

Les outils de la communication interne :

Les outils de la communication se sont beaucoup diversifiés, principalement avec l'emploi d'intranet et des messageries électroniques.

Une réelle panoplie est désormais à la disposition du responsable de communication interne.

Les moyens écrits :

Comme le journal interne de l'entreprise, la revue de presse (diffusion organisée en interne des articles de presse parus dans la presse externe concernant l'entreprise), la note de service (qui permet de fixer les règles de fonctionnement interne, de tracer les directives...), la documentation (ensemble des informations relatives aux activités de l'entreprise), le panneau d'affichage (il permet de prévenir, sensibiliser ou informer les salariés de l'entreprise...), la boîte à outils (une sorte d'urne dans laquelle les salariés peuvent introduire leurs suggestions ou interrogations), etc.

Les moyens oraux :

Comme l'entretien individuel, les réunions de service et interservices, les opérations événementielles spéciales, etc.

Les supports techniques :

Comme l'intranet, la vidéo transmission, le forum électronique, la visioconférence, etc.

2- La communication externe :

Elle Permet de rester à l'écoute de l'environnement comme elle permet de prévoir les différents changements de comportement de ces acteurs. Ce type de communication transmet

aussi un message qui fait qu'un consommateur n'achète pas seulement un produit pour ses qualités, mais aussi pour l'image que l'entreprise représente.

Les pratiques de communication ont un objet d'amélioration de l'efficacité du personnel. Si l'information est la mise en relation des hommes avec les événements, la communication est la mise en relation des hommes entre eux afin de faciliter leur action collective.

Les objectifs de la communication :

Un système de communication doit donc, s'articuler tout d'abord sur des objectifs politiques, relationnels et culturels clairs. Ils sont du ressort de la direction générale de l'entreprise et de la direction des ressources humaines.

Une politique de communication sert, nous l'avons dit, à favoriser la compréhension, la confrontation, la circulation et la cohésion, plus concrètement, les objectifs d'un système de communication vont servir à :

- Diffuser auprès des personnels concernés les orientations générales, les objectifs, les directives, les événements de la vie de l'entreprise et les résultats obtenus à tous les niveaux.
- Développer l'écoute des personnels de manière à recueillir les données nécessaires à l'appréciation du climat de travail et de la demande sociale.
- Faciliter une dynamique des échanges entre les différents groupes et structures de l'entreprise.
- Construire une identité collective (culture d'entreprise) capable de susciter des mouvements d'adhésion et de développer un sentiment d'appartenance.²⁴

Cette revue de la littérature consacrée aux TIC révèle une certaine hétérogénéité et l'inexistence d'un consensus en la matière.

Selon HERBERT SIMON (1978), ces technologies aident à rendre « toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, également sous forme lisible par ordinateur; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques... »²⁵.

²⁴ JEAN-PIERRE CITEAU « gestion des ressources humaines principes générales et cas pratique » 2eme édition, liège, 1998, P. 122

²⁵ HERBERT SIMON prix Nobel de science économique en 1978, sous-direction M.S. BOUDJEBOUR, CERIST, 2002. Cité par AFROUN. M, «L'impact de l'intégration des NTIC sur la GRH : Cas de la direction RH de CEVITAL » Mémoire de master, Université de Bejaia 2013, P.15

Ainsi, les technologies de l'information et de la communication peuvent être définies comme étant :

« L'ensemble des technologies informatiques et de télécommunication, elles sont le résultat d'une convergence entre ces technologies et permettent l'échange des informations ainsi que leur traitement et offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication ».

« Ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'internet (sites Web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.) »²⁶

Selon CHARPENTIER «Les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées...»²⁷

Les TIC sont donc composés de trois domaines :

- le domaine des télécommunications qui comprend des services et des équipements.
- le domaine de l'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels.
- le domaine de l'audiovisuel qui comprend les services audiovisuels et l'électronique grand public.

I-4- les technologies de l'information et de la communication (TIC) :

« Pour BASQUE.J « les technologies de l'information et de la communication renvoient à un ensemble de technologies basées sur l'informatique, la microélectronique, les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia, l'audiovisuel, qui, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de

²⁶CHARPENTIER. P, « Organisation et gestion de l'entreprise», édition Nathan, 1997, P. 133.

²⁷ CHARPENTIER. P, « Organisation et gestion de l'entreprise», édition Nathan, 1997, P 133.

rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations sous forme de données de divers types (textes, images fixes, images vidéo, son) »²⁸

« Les TIC se définissent également comme étant « des moyens technologiques, tels que les ordinateurs portatifs, les logiciels, les périphériques et les liaisons Internet ayant des fonctions de traitement et de transmission de l'information »

On distingue, d'une part, les technologies elles-mêmes, qui sont des instruments pour traiter les informations ou les données, et d'autre part, les informations, les données, les textes, les images, les sons et les documents multimédias qui sont traités et transmis au moyen de ces technologies

II- historique des technologies de l'information et de communication

C'est en 1844 que Samuel MORSE envoyait pour la première fois dans l'histoire, le premier message public sur une ligne télégraphique reliant les villes de WASHINGTON à BALTIMORE aux USA, et de ce simple fait, il signait « l'entrée de l'humanité dans l'ère des télécommunications ». Mais la première convention internationale, en la matière, n'a été, officiellement, signée qu'en 1865 à Paris. Un monde sans frontière est né dans la circulation de l'information et radiocommunication²⁹.

Les nouvelles inventions telles que le téléphone en 1876 et le télégraphe sans fil vingt ans plus tard en 1896 ont accru le secteur à l'échelle internationale. En outre, en 1906 il y a eu la signature à Berlin de la première convention radio télégraphiques internationale visant à mettre de l'ordre par l'attribution des bandes de fréquences uniques pour chaque membre de l'union assortie de l'obligation de s'y tenir et de s'y conformer pour tout le monde.³⁰

Cependant, la fracture numérique s'atténue alors que la convergence numérique progresse grâce à des débits plus élevés. Les entreprises se trouvent dans un monde de numérisation où elles travaillent fréquemment sur des micro-ordinateurs connectés à un réseau. Après l'invention de l'ordinateur, les TIC se sont développées sur plusieurs périodes historiques :

- **Années 50** : A partir des années 1950, l'informatisation se caractérisait par la diffusion des

²⁸BASQUE.J, « Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire », Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2005, p.34.

²⁹DOTIER. J.F., Dictionnaire des Sciences Humaines, Edition, 2004, P 388.

³⁰DOTIER. JF. Op cité, P 390.

Calculateurs militaires dans le monde professionnel, qui se sont développés autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs et en fin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.

- **Années 60** : Durant cette période les TIC sont orientées vers l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation...).

- **Années 70** : Pendant cette période, la priorité a été d'automatiser les processus de production dont le développement de la robotique et productique afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.

- **Années 80** : n cette décennie, il y a eu l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique).

- **Années 90** : Au cours de cette période on assiste à l'arrivée d'internet qui a permet de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique.

- **A partir de 2000** : l'internet a connu une explosion dont le développement du web. L'information est désormais accessible, incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu grâce aux mails et téléphones mobiles.³¹

Les technologies de l'information et de communication évoluent donc très rapidement grâce aussi à l'utilisation de nouveaux matériaux.

Les avancées technologiques tell que la numérisation permet la création de nouvelles plateformes qui font converger ces technologies créant ainsi des possibilistes de développement jamais imaginées auparavant.

Section 2 : types et outils des technologies de l'information et de la communication

1- Les types et les outils des TIC :

Selon l'OCDE, le secteur des TIC est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, électronique et de télécommunication qui regroupent l'internet, l'utilisation de l'e-mail, les systèmes d'information dans la prise de décision, le réseau intranet, extranet, etc.³²

³¹ HANED Akila, MEZINE Ranida, dans leur mémoire de master « L'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDAL », université de TIZI-OUZOU, (2018-2019), p. 10.

³²COUTINET, N. « Définir les TIC pour mieux comprendre leur impacts sur l'économie », Hermès, la revue cognition, communication, politique, CNRS-Editions, 2006, pp.1-12.

Nous pouvons regrouper ces différentes techniques par catégories :

1-1 Technologies de la communication

- **L'internet :**

C'est un réseau international d'origine américaine constituant à ce jour le plus grand réseau du monde, qui est accessible aux professionnels comme aux particuliers.

« L'Internet est une collection de réseaux, de technologie et de service qui comprennent, entre autre, le Web. Beaucoup croient que l'Internet est une entité unique et indivisible, ce qui est faux. L'Internet n'a jamais la même forme d'une seconde à la suivante tant il change à la fois de contenu et de composition »³³

L'Internet est de fait le réseau des réseaux parce qu'il est formé de plusieurs réseaux locaux. Les services de l'Internet sont constitués par une messagerie électronique, courrier électronique, des forums de discussions, le World Wide Web (WWW), la transmission de textes et des images donnant lieu à des applications interactives et de commerce électronique

...

- **Intranet :**

Désigne des réseaux privés utilisant les technologies d'Internet (liens de type texte, moteurs de recherche, logiciel de navigation). Tout est partagé par les membres du groupe quel que soit le lieu où ils se trouvent. Il permet d'échanger et d'accéder à des bases de données, de participer à des groupes de travail. ... Tout cela en temps réel et sans préalable hiérarchique.

- **Extranet :**

Le réseau extranet est un réseau mettant en relation l'entreprise et ses partenaires. « 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 sa disposition par le partenaire, comme des services de

³³Mohamed LOUADI, « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », CPU, 2005, P06.

messagerie e-mail, des pages d'information au format Web, des documents en téléchargement ou des forums »³⁴

Elargit l'accès au réseau Intranet à un public extérieur à l'entreprise, public restreint et sélectionné (clients, fournisseurs). Les fonctions d'accès aux publics extérieurs sont réduites en fonction du type de données et d'utilisateurs.

1-2 Outils de gestion de données

- **Echange de données informatiques (EDI)**


Il correspond à la transmission de données numériques directement d'un système d'information à un autre, sans support matériel, cela implique que les données soient informatisées, c'est-à-dire issues d'un système d'information, mais aussi que l'échange le soit c'est-à-dire qu'il se fasse directement d'ordinateur à un ordinateur.

L'EDI favorise une transmission plus rapide des informations et permet d'améliorer le fonctionnement des organisations en facilitant la coordination intra et inter organisationnelle. Pour être maîtrisée, elle doit pouvoir s'appuyer sur un système d'information et de communication performant. La maîtrise de l'information sous toutes ses formes, en s'appuyant sur la gestion des flux informationnels, devient un enjeu stratégique pour les entreprises modernes.

- **Datawarehouse³⁵**

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 GOUARNE J.M., l'objectif du « Datawarehouse est de centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent ».

En effet, 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 ? En pratique, Datawarehouse se caractérise par trois fonctions :

 Acquisition : c'est-à-dire entreposer des données qui proviennent de plusieurs sources.

³⁴ALOUI, « NTIC outils, et application », 2003-2004, lien : www.estusmba.ac.ma/Alaoui/cours%20internet/CNTICSUP, pdf, p 10.

³⁵MEKBEL sara, RABHI selma, dans leur mémoire de master « Intégration des technologies de l'information et de communication dans la fonction ressource humaine » Cas : la DRH de CEVITAL agro-alimentaire université de Bejaïa, (2018-2019), p, 16.

- ✚ Stockage : car le Datawarehouse est une véritable mémoire de l'entreprise puisqu'une part importante des informations relatives aux événements significatifs est conservée sous une forme structurée.
- ✚ Exploitation : le Datawarehouse inclus un ensemble d'outils permettant aux utilisateurs d'extraire les informations par une recherche personnalisée en fonction de leurs besoins.
- ✚ Les utilisateurs peuvent prendre des décisions et s'engager à partir des données contenues par le Datawarehouse.

- **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 ». ³⁶

1-3 Les autres outils informatiques

- **Le Groupage :**

Est un processus de travail de groupe désignant les outils informatiques facilitant le travail d'équipe de projet. Il offre ainsi une meilleure complémentarité à la messagerie électronique. Il est une technique et un support de travail en groupe. Il facilite trois mécanismes fondamentaux inhérents aux organisations humaines : coordination, coopération et la communication. Ce sont des concepts clés des sciences de l'organisation.

- **Le workflow :**

En français dit « flux de travaux » est la représentation sous forme de flux des opérations à réaliser pour accomplir l'ensemble des tâches ou activités regroupées en un même processus métier.

Selon la définition donnée par CIGREF (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises) : « un workflow est un outil informatique dédié à la gestion des procédures. Cet outil définit, gère et exécute des procédures en exécutant des programmes dont l'ordre d'exécution est prédéfini dans une représentation informatique de la logique des procédures.

³⁶ GOVARE. V, « L'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) », Paris, 2002, P12.

Une procédure est un ensemble coordonné d'actions ou d'opérations qui sont reliées en série ou en parallèle, dans le but d'atteindre un objectif commun »³⁷

- **Entreprises ressource planning (ERP)**

C'est un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions comme la gestion des RH, la gestion comptable et financière ...etc. il est basé sur la construction des applications informatiques de l'entreprise, sous forme de modules interdépendants. Ces modules partagent une base de données commune, permettant la communication de données entre les applications.

L'ERP entreprises ressource planning en français progiciel de gestion intégré (PGI) est un ensemble d'applications qui repose sur une base de données. Ces applications peuvent être mises en place de façon isolée. En liaison les unes aux autres, ou en complément de solutions permettant, par conséquent, de relier tous les domaines de la gestion dans l'entreprise, il a pour particularité :

- Concepteur unique ;
- Modulateur : ce qui lui permet de s'adapter aux besoins actuels et futurs de l'organisation ;
- Unicité des informations : elle est garantie par le versement centralisé des données dans une base unique de données et accessible à tous les modules applicatifs ;
- Intégration : une modification, faite dans un module, provoque une mise à jour en temps réel, dans le module lié ;
- Grande étendue : elle peut, en théorie, suffire la totalité des besoins de l'entreprise en termes de système d'information.

Le choix d'implantation d'un ERP est motivé par : le remplacement des systèmes propriétaire fonctionnels, la simplification et la standardisation des systèmes, l'amélioration des interactions et de la communication avec les fournisseurs, clients et d'autres partenaires d'affaire, l'acquisition d'un avantage stratégique, le lien avec les activités globales. (Ambert& al, 2000)³⁸.

³⁷ BRIFAUT J.P, « Processus d'entreprise pour la gestion », Edition Lavoisier, Paris, 2004, p70.

³⁸MABERT.V, SONIA ET VENKATAMARAN.M, « **Enterprise Resource Planning Survey of U.S. Manufacturing Firms** », Production and Inventory Management Journal (2e trim), 2000. P, 52 -58.

1- Les avantages des TIC :

- ✚ Le gain de temps ;
- ✚ La rapidité dans le partage des informations ;
- ✚ La discussion à distance dans un domaine quelconque ;
- ✚ Partage facile des informations entre les agents d'un même secteur ;
- ✚ La présentation des rapports (journalier, hebdomadaire, mensuel, trimestriel à temps prévu) ;
- ✚ Aide d'acquisition des connaissances ;
- ✚ Meilleure de gestion des ressources humaines (recrutement, rémunération, formation).

Les inconvénients :

- ✚ Le manque de confidentialité vis-à-vis des données échangées ;
- ✚ Le piratage des données des confidentielles ;
- ✚ Phénomène de suréquipement, et donc cout de sous-utilisations.

Conclusion

L'usage de l'Internet comme TIC se généralise de plus en plus mais son application dans le développement économique reste très limitée. Les TIC n'ont de sens que si elles s'accompagnent d'une stratégie économique de développement qui supposerait des transformations structurelles nécessaires à leur adoption.

Alors que ces TIC apporteront des gains de temps et de productivité, elles permettent à l'entrepreneuse d'innover et d'augmenter sa réactivité dans son activité, de s'aligner sur les normes internationales de management et de travail et de pouvoir rivaliser si c'est possible avec la concurrence. Nombreux sont les chefs d'entreprise qui sont aujourd'hui conscients et concernés à la fois par l'arrivée des TIC et s'interrogent sur la façon d'en tirer le meilleur parti et être performant. Face à ces enjeux induits par les mutations profondes et permanentes à travers le monde de l'entreprise, elles s'imposent comme outils incontournables pour tout développement économique à la hauteur des défis de la mondialisation. Malheureusement les différentes applications TIC ne sont pas répandues dans la majorité des entreprises surtout les TPE qui constituent l'essentiel du tissu économique algérien ...

Elles induisent la création de valeur grâce à la baisse des coûts, l'augmentation des bénéfices, une meilleure motivation du personnel, la satisfaction de clients et l'instauration de bonnes relations avec les partenaires et enfin à l'amélioration de la performance de l'entreprise.

***Chapitre 03 : Les TIC
dans l'entreprise***



Introduction

La question de la relation entre le SIRH et la gestion du changement dans l'organisation soulève plusieurs problématiques que les entreprises n'ont pas nécessairement résolues, tant ces implantations sont certes massives mais récentes. Les SIRH déployés aujourd'hui dans les entreprises répondent à la fois à un besoin de professionnalisation et d'informatisation et dans un même temps provoquent un changement qui n'est pas toujours anticipé. C'est-à-dire que l'implantation d'un SIRH amène de nouvelles pratiques souhaitées par l'entreprise et d'autres non prévues qu'il va falloir apprendre à gérer.

Le SIRH, ou Système d'information de gestion des ressources humaines, couvre l'ensemble des processus de gestion d'une DRH, de la gestion des recrutements à celle des formations et des carrières.

Section 1 : impact des TIC sur la GRH

L'objet de cette section est de préciser les effets des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines. Pour cela, nous présenterons dans un premier temps l'impact de ces technologies sur la RH, puis l'influence de ces TIC sur le travail.

1- Le triple impact des NTIC sur la GRH

L'introduction des TIC au sein de l'entreprise a un impact sur la performance, l'emploi, les compétences, la formation. Les modes d'acquisition et d'appropriation, les conditions du travail et de vie. Or les choix d'investissement sont souvent guidés par des considérations à dominante technique et économique et sont peu reliés aux dimensions organisationnelles et humaines qui peut l'on s'avèrent déterminantes dans la performance globale de l'entreprise.

Les TIC ont un impact sur l'ensemble des fonctions de l'entreprise. Elles représentent aujourd'hui un outil majeur de la compétitivité et de développement de l'entreprise. Le Web devient un vecteur de communication incontournable. Les TIC tendent à transformer l'entreprise traditionnelle en une entreprise numérique où les informations sont véhiculées grâce à des systèmes d'informations numériques.

L'impact des TIC sur l'entreprise est multiforme. Il concerne aussi bien sa relation avec son environnement que son fonctionnement interne, son organisation, les outils qui s'y rattachent et les relations qui s'y développent. Elles bouleversent les fonctions de l'entreprise, transforment la nature de ses relations avec les autres entreprises qui s'étaient progressivement mises en place depuis des siècles pour organiser la production des biens et services de plus en plus complexes.

Enfin quelques principaux auteurs travaillant sur l'e-RH, s'accordent sur trois impacts importants des TIC sur le management des ressources humaines (MRH), ce qui induit une démarche RH à suivre :

1-1- Un impact opérationnel :

Avec l'intégration et le développement d'un SIRH. Ceci concerne les activités RH de base du domaine administratif comme la paie ou encore l'administration des données personnelles.

1-2- Impact relationnel :

Il concerne des activités de GRH plus avancées. On se réfère dans ce cas-là à l'usage d'intranets RH avec l'accès à des outils RH en ligne support d'un certain nombre de processus destinés au management tels que le recrutement, la formation, la performance.

1-3- Impact est dit transformationnel :

Émerge alors le concept de fonction RH virtuelle. Cela concerne les activités à caractère stratégiques telles que le processus de changement organisationnel, de réorientations stratégiques, de management stratégique des compétences et des connaissances

Section 2 : le système d'information des ressources humaines (SIRH)

1- Le système d'information (SI)

Selon James O'Brien. B, « un système d'information est un ensemble de personnes, de procédures, et de ressources qui recueillent l'information, la transforment et la distribuent au sein d'une organisation »³⁹.

Quant à REIX.R, il considère « qu'il s'agit de l'association de ressources humaines, matérielles et logicielles destinées à recueillir, formaliser, archiver, parcourir, associer et diffuser cette information dans la même organisation »⁴⁰

2- Le système d'information des ressources humaines (SIRH)

L'intégration des TIC dans le domaine de la RH passe par un Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) qui impacte fortement l'organisation de celle-ci permettant le développement des entreprises, et incitant la fonction RH à accompagner les collaborateurs dans un contexte de changement organisationnel représenté entre autres par l'émergence d'outils électroniques collaboratifs.

³⁹ O'BRIEN JAMES A., « Les Systèmes d'Information de gestion », De Boeck Université, 1995.

⁴⁰REIX.R, « **Systèmes d'Information et management des organisations** », Ed Vuibert, 2004, p 67.

2-1- Définition :

Le système d'information ressource humaine (SIRH) est une interface entre la gestion des ressources humaines (GRH) et les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Il relie entre la GRH à travers ses activités de base à savoir : le recrutement, la rémunération, la formation et la gestion des carrières. Et entre les TIC qui proposent d'importants développements pour la GRH.

J-M. Peretti (2010 : 405) «Un SIRH est un ensemble de logiciels, plus ou moins interconnectés qui permettent d'assurer d'une façon cohérente différents actes administratifs et des opérations de gestion appliquées aux ressources humaines. Le point de départ de tout SIRH est la mise en place d'un ensemble de programmes permettant à partir d'un fichier du personnel d'assurer un certain nombre de tâches administratives appliquées aux ressources humaines gravitant généralement autour de la paie »⁴¹.

GILBERT. P définit : « Nous utilisons le terme système d'information appliqué à la fonction ressources humaines (SIRH) pour désigner tout progiciel et en premier lieu les PGI (Progiciel de Gestion Intégré) ou en anglais ERP (Enterprise Resource Planning) intégrant les différentes fonctions de la GRH. Ce terme SIRH recouvre donc la gestion de plusieurs processus. Le SIRH occupe une large partie du système d'information de l'organisation »⁴².

D'après SILVA. F (2008 : 143) : «Le SIRH est un progiciel qui informatise, d'une part, un certain nombre de taches des différentes missions de la fonction RH et, d'autre part, leur circuit de l'information. La logique de mise en place d'un SIRH induit que les taches qui seront automatisée vont ainsi constituer une suite de flux d'informations à valeur ajoutée. C'est souvent un Progiciel de Gestion Intégré ERP »⁴³.

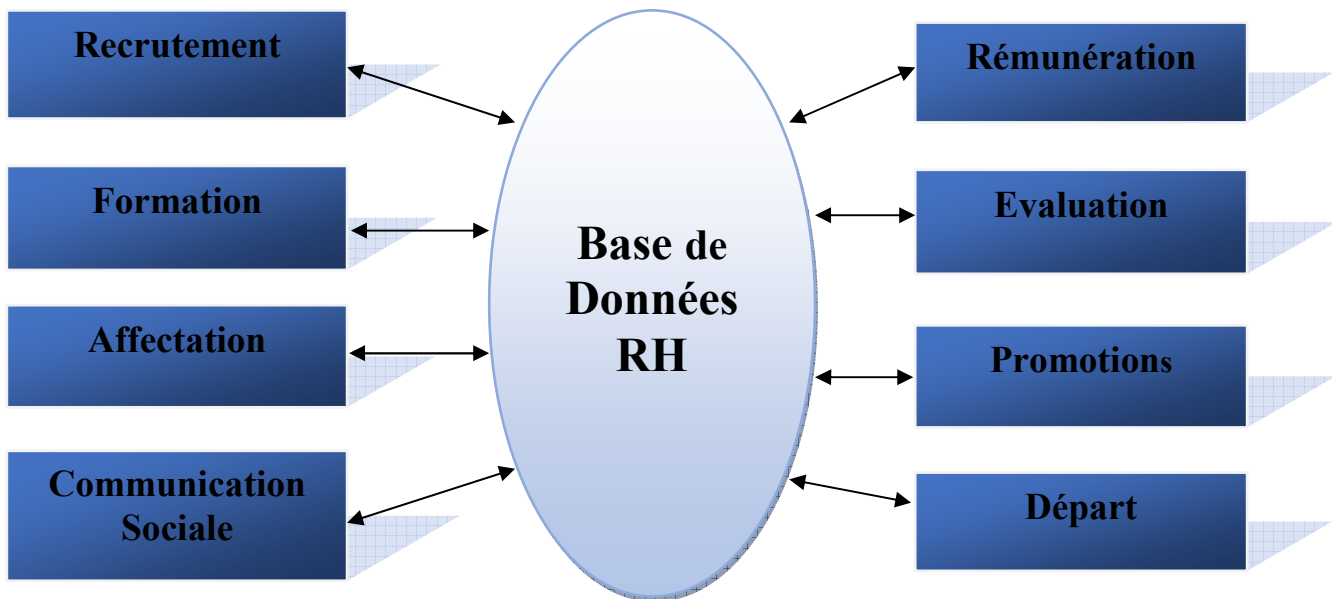
Pour Robert REIX (2000), le SIRH est un ensemble de huit processus rattachés à une base de données RH. Ceux-ci mettent en évidence les liens entre le suivi administratif et les différents processus RH.

⁴¹ J-M PERETTI, **« tous DRH »**, ouvrage collectif, Éditions d'organisations, Paris, 2^{ème} édition, 2010.

⁴² GILBERT. P, « l'informatisation de la GRH », Encyclopédie des RH, éditions Vuibert, Paris, 2006.

⁴³ SILVA. F, « être e-DRH », éditions Liaisons, Paris, 2008.

Figure 5 : Le SIRH



Source : REIX, « Système d'information et management des organisations », 2000.

2-3- L'informatisation de la RH

Selon JUST le découpage de l'évolution de l'informatisation de la RH se fait en quatre (04) âges :

1-Age de pierre : le progiciel de paie : C'est en 1960 que l'on passe de la mécanographie à l'ordinateur. Ce n'est qu'à partir des années 70 à 80 que les utilisateurs comprennent mieux l'informatique et commencent à émettre des demandes. Les premières applications paramétrables voient le jour : le package de paie (aujourd'hui appelé progiciel). La saisie des données se faisait sur des cartes perforées. La direction informatique exploitait l'application, et les utilisateurs étaient donc dépendants du service informatique.

2-Age de bronze : progiciel RH (package) : vers le milieu des années 1990, de nouvelles problématiques apparaissent avec la 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 inédits.

L'arrivée d'applications développées sous Unix, qui est un système d'exploitation multitâches, elles permettent d'exécuter de façon simultanée plusieurs programmes

informatiques (la gestion des temps et des activités (GTA), la gestion administrative du personnel (GA ou GAP).

Les Systèmes de Gestion des Bases de Données (SGBD) sont une autre révolution qui consiste en l'ensemble des logiciels qui permettent la manipulation des bases de données.

3-Age de fer : le SIRHA partir de l'an 2000, on rencontre deux types d'architecture en entreprise : le progiciel unique ou la cohabitation de plusieurs progiciels interfacés entre eux. Ces deux architectures permettent plus au moins de gérer les processus RH. Nous sommes désormais dans l'ère de la « e-RH » qui donne la main à de nouveaux acteurs.

Internet a eu un impact très important sur le SIRH dans la mesure où cette technologie a permis la décentralisation qui a laissé apparaître de nouvelles fonctionnalités : ESS (Employé Self-service) qui est une application web qui fournit aux employés un accès à leurs dossiers personnels et leurs détails de paie.

Cette fonction agit en intranet. Le MSS (Manager Self-services) : permet aux managers d'avoir les informations dont ils ont besoin à portée de main en leur donnant la possibilité de suivre de plus près leurs équipes.

4-Age d'or : Les progrès technologiques continuent de bouleverser la fonction RH ce qui renforce le domaine du SIRH. Les nouveaux besoins sont désormais la communication entre les différents modules par une interface de plus en plus complexe.

Les nouveaux horizons pour le SIRH sont leurs capacités à s'ouvrir à une multitude d'acteurs. Alors que le SIRH était, à ses début, reconnaissable à la spécialisation de ses utilisateurs (ressource humaine uniquement), le SIRH « ouvert » est en passe de devenir un système accessible à tous.

2-3 - Les fonctionnalités SIRH

En somme les fonctionnalités SIRH sont au nombre de huit : la gestion de la paie, la gestion administrative du personnel, la gestion des temps et des activités, tableau de bord RH, la gestion des compétences et connaissances (GPEC), le recrutement, la rémunération globale et la formation.

2-3-1- La gestion de la paie :

La paie est un aspect important de l'administration des salariés qui matérialise la relation entre l'employeur et le salarié. La gestion de la paie concerne l'organisation du mode

de rémunération des employés et du calcul des charges salariales et patronales relatives à cette rémunération.

C'est un ensemble de processus, de pratiques et d'applications mis en œuvre pour calculer les éléments de la fiche de paie, mais aussi d'effectuer les paiements et s'assurer de la conformité réglementaire de l'activité.

2-3-2- Gestion administrative du personnel (GA) ou (GAP)

La gestion administrative du dossier de chaque salarié est un ensemble d'opérations administratives comprenant la création du dossier individuel, l'administration du dossier et sa clôture.

La gestion administrative du personnel est difficile à cerner, mais on peut distinguer deux types d'informations : les données élémentaires du dossier individuel (état civil, adresses, etc...) Et celles correspondant aux obligations légales (contrat, inscription aux différents organismes (mutuelle, assurance), visite médicale, médailles du travail, entrées / sorties).

Les missions exercées par l'administration du personnel ressortent de plusieurs domaines :

- Respect des obligations légales (code du travail, convention collective, accords collectifs, règlement intérieur),
- Calcul et gestion des traitements, des salaires et cotisations sociales afférentes
- Etudes sociales et fiscales (coût du travail, coût de l'absentéisme, coût de la maladie, impact social d'une mesure gouvernementale...).

2-3-3- La gestion des temps et des activités (GTA)

La Gestion du temps et des activités constitue l'enregistrement quotidien de l'exécution par le salarié de sa part de la transaction salariale, autrement formulé l'enregistrement de son temps de travail effectif. Elle concerne à la fois l'administration du personnel et la gestion de la paie dans l'entreprise. Elle constitue un élément stratégique pour le bon management des équipes et la gestion globale de l'organisation.

Les fonctionnalités liées à la gestion des temps et des activités répondent à de nouveaux enjeux en passant d'objet de contrôle et de sanction, à des outils de coordination, d'optimisation ou de flexibilisation. Elles permettent de suivre de près le temps de travail

effectué des collaborateurs calculable avec la solution informatique. Celle-ci devient un véritable tableau de bord d'aide à la décision pour les managers.

2-3-4- Tableau de bord RH (TBRH)

Le tableau de bord est un ensemble d'indicateurs conçus pour permettre aux gestionnaires de prendre connaissance de l'état et de l'évolution des systèmes qu'ils pilotent et d'identifier les tendances qui les influenceront sur un horizon cohérent avec la nature de leurs fonctions.

C'est un outil de pilotage qui souligne l'état d'avancement dans lequel se trouve le processus afin de permettre au responsable de mettre en place des actions correctives. Son objectif est de permettre de visualiser, d'un seul coup d'œil, une série de données définies comme étant stratégiques.

2-3-5- Gestion des compétences et des connaissances

Cette fonction concerne la GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), elle permet une gestion anticipative et préventive des ressources humaines qui vise à détecter et à résoudre des questions relatives à l'évolution des métiers, des emplois et des compétences, en fonction des contraintes de l'environnement de l'entreprise et de ses choix stratégiques. La GPEC permet :

- Une meilleure anticipation de l'adaptation des compétences aux emplois.
- Une meilleure maîtrise des conséquences des changements technologiques et économiques.
- Une meilleure synthèse des facteurs de compétitivité, organisation qualifiante et développement des compétences des salariés.
- Une meilleure gestion des carrières.
- Une réduction des risques et des coûts liés aux déséquilibres.
- Une meilleure sélection et programmation des actions d'ajustement nécessaire.

Les logiciels de gestion des compétences doivent être des logiciels complets et simples d'utilisation. Le type de logiciel comprend un module de gestion des emplois et des postes, un module de gestion de compétences, un module de gestion des évaluations, un module de gestion de la formation, un module de gestion des connaissances ainsi qu'un module d'organigrammes.

2-3-6- Recrutement

Le recrutement est l'ensemble des actions mises en œuvre pour trouver un candidat correspondant aux besoins d'une organisation dans un poste donné. Les outils proposés par les éditeurs sont généralement peu interfacés avec le SIRH principal. Ce sont principalement des outils de niche qui assurent la gestion du recrutement en ligne, en allant de la diffusion des offres sur les sites jusqu'à l'embauche du candidat par l'entreprise.

Ils comprennent de nombreuses fonctionnalités comme le tri des CV, les réponses automatiques, l'affichage de statistiques en temps réel, etc. Ainsi, le processus de recrutement via ces outils présente une succession d'étapes :

- Les recruteurs déposent leurs offres sur l'espace emploi prévu dans un espace dédié d'un logiciel 100% web, disponible 7j/7, 24h/24 et interfacé avec le site Internet de l'entreprise.
- Les candidats accèdent à la liste des offres de l'entreprise sur internet.
- Ils répondent par mini formulaire ou déposent une candidature spontanée.
- Les recruteurs visualisent les réponses aux offres et accèdent aux cv de candidats.

2-3-7- Rémunération globale :

Une politique de rémunération s'aborde sous différents angles, qui impliquent la mise en œuvre d'outils différents. En effet, la rémunération doit être abordée sous l'angle social, économique, et managérial. Dans ce sens, le but des solutions informatiques est d'aider l'entreprise dans la gestion de la conception, la mise en place et le pilotage de sa politique rémunération.

2-3-8- gestion de formation :

Pour améliorer ses résultats, une entreprise doit valoriser son potentiel humain et développer leurs savoir et connaissances grâce à la formation continue. Le module formation a pour finalité la création d'éléments (stages, sessions) avec des objectifs individuels et globaux, afin de préparer un budget de formation avec uniquement un volume de participants.

Il existe aujourd'hui de nombreux logiciels qui assurent la gestion des trois sous-processus de la formation, que présente B. JUST (2010) :

- Gestion administrative de la formation (coûts prévisionnels, plan...),
- Développement des compétences (inscriptions, évaluations, convocations...),

- Gestion d'un centre de formation (catalogues, formateurs, animateurs, salles...).

Ces outils de niche sont gérés en mode ASP. On voit également apparaître la diffusion de catalogues de formation dans le portail collaboratif du self-service RH. Neevagroup est un exemple de logiciel pour la formation.

2-4- Rôle du SIRH

- Met à disposition les données fiables et en temps réels pour toute l'entreprise,
 - SIRH est au cœur des métiers et doit donc se soucier de la création de la valeur ajoutée pour chacune des tâches,
 - Le SIRH incite le DRH à se recentrer sur son cœur de métier, à savoir la stratégie et la décision, au lieu de s'occuper des tâches répétitives et administratives,
 - SIRH grâce à son automatisation facilite et réduit les coûts dans la gestion du capital humain,
 - Répond aux enjeux de l'internationalisation (multinationales), en organisant les fonctions de l'entreprise de sorte à ce que tous les processus et procédures soient communs.
- Pour les RH c'est le SIRH qui l'assure.

Conclusion

L'objectif de ce chapitre est de chercher à apprécier l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines (GRH), qui peuvent la réorganiser et la repositionner et, par conséquent, peuvent la rendre plus efficace en terme d'efficacité de la prise de décision de GRH, réduction des coûts, amélioration de la gestion de l'information mais aussi de la qualité des prestations RH vis-à-vis ses clients internes et externes.


De même, d'essayer de mettre l'accent sur l'efficacité d'un Système d'Information Ressource Humaine (SIRH) basé sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

« Le système d'information des ressources humaines (SIRH) est devenu un outil incontournable des professionnels de la gestion des ressources humaines (GRH) pour les tâches administratives (paie, GTA, déclarations sociales...) en raison des volumes de traitement, de l'évolution permanente de la législation et des règles, et de la complexité des traitements.

Le SIRH est également une opportunité pour améliorer certains processus et les services que la DRH propose à ses clients internes et ainsi crédibiliser son apport de valeur ajoutée au sein de l'entreprise : gestion des carrières et de la mobilité, gestion des talents, formation, recrutement, gestion de la rémunération et de la masse salariale. »⁴⁴

⁴⁴ EXBRAYAT.G, FISTEBERG.N, FOUESNANT.R, « Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise », thèse université paris dauphine, MBA, MRH Promotion 7, 2010. P. 4.

Chapitre 04 :
Présentation de
l'organisme d'accueil et
l'enquête de terrain



Introduction

Aujourd'hui, l'entreprise a besoin de moderniser ses modes de fonctionnement et ses systèmes de gestion. Dans ce cadre, les TIC permettent d'automatiser un nombre important de tâches routinières, de réduire considérablement les délais de transmission des informations et d'éliminer les frontières de l'espace et de temps. En outre, ces technologies bouleversent la manière de communiquer entre employés au sein d'une organisation. De la même façon, l'usage des TIC connaît une véritable explosion dans le domaine de la GRH. L'enjeu pour l'entreprise sera d'exploiter les multiples avantages offerts par ces technologies pour la GRH dans une démarche quantitative (effectifs) et qualitative (compétences).

Ce chapitre vise donc à étudier les retombées de l'utilisation des TIC dans ce domaine fonctionnel. Il porte sur le cas de **l'Entreprise Portuaire Bejaia**. Il est organisé en trois (3) sections. Dans la première section on va élaborer la présentation de l'organisme d'accueil (historique, ses activités, organisation et présentation des technologies utilisées), la deuxième section est pour la méthodologie de recherche (enquête de terrain) et la dernière section parle sur l'analyse et interprétation des résultats de notre recherche.

Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil

Historique de l'entreprise portuaire de Bejaïa (EPB)

Le port de Bejaia joue un rôle très important dans les transactions internationales vu sa place et sa position géographique.

Aujourd'hui, il est classé 1er port d'Algérie en marchandises générales et 3^{ème} port pétrolier. Il est également le 1^{er} port du bassin méditerranéen à avoir obtenu, en 2000, la certification ISO 9001.2000 pour l'ensemble de ses prestations, et à avoir ainsi installé un système de management de la qualité. Cela constitue une étape dans le processus d'amélioration continue de ses prestations au grand bénéfice de ses clients. L'Entreprise Portuaire a connu d'autres succès depuis, elle est notamment certifiée à la Norme ISO 14001 :2004 et au référentiel OHSAS 18001 :2007, respectivement pour l'environnement et l'hygiène et sécurité au travail.

Historique

Bejaia, une ville, un port,

Au cœur de l'espace méditerranéen, la ville de Bejaia possède de nombreux sites naturels et vestiges historiques datant de plus de 10 000 ans, ainsi que de nombreux sites archéologiques recelant des objets d'origine remontant à l'époque néolithique.

Bejaia joua un grand rôle dans la transmission du savoir dans le bassin méditerranéen, grâce au dynamisme de son port, la sécurité de la région, la bonne politique et les avantages douaniers. Bougie a su attirer beaucoup de puissants marchands.

La Saldae romaine devient un port d'embarquement de blé du grenier de Rome, ce n'est qu'aux XI^{ème} siècle, que Bgaieth, devenue Ennaceria, pris une place très importante dans le monde de l'époque ; le port de Bejaia devient l'un des plus importants de la méditerranée.

La réalisation des ouvrages actuels débuta en 1834, elle fut achevée en 1987. C'est en 1960 qu'a été chargé le premier pétrolier d'Algérie.

Le port de Béjaïa aujourd'hui est réputé mixte ; hydrocarbures et marchandises générales y sont traitées. L'aménagement moderne des superstructures, le développement des infrastructures, l'utilisation de moyens de manutention et de techniques adaptés à l'évolution

de la technologie des navires et enfin ses outils de gestion moderne, ont fait évoluer le Port de Béjaïa depuis le milieu des années 1990 pour être classé aujourd'hui second port d'Algérie.

Historique de création de l'EPB

Le décret n°82-285 du 14 Août 1982 publié dans le journal officiel n° 33 porta création de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa ; entreprise socialiste à caractère économique ; conformément aux principes de la charte de l'organisation des entreprises, aux dispositions de l'ordonnance n° 71-74 du 16 Novembre 1971 relative à la gestion socialiste des entreprises et les textes pris pour son application à l'endroit des ports maritimes.

L'entreprise, réputée commerçante dans ses relations avec les tiers, fut régie par la législation en vigueur et soumise aux règles édictées par le susmentionné décret.

Pour accomplir ses missions, l'entreprise est substituée à l'Office National des Ports (ONP), à la Société Nationale de Manutention (SO.NA.MA) et pour partie à la Compagnie Nationale Algérienne de Navigation (C.N.A.N).

Elle fut dotée par l'Etat, du patrimoine, des activités, des structures et des moyens détenus par l'ONP, la SO.NA.MA et de l'activité Remorquage, précédemment dévolue à la CNAN, ainsi que des personnels liés à la gestion et au fonctionnement de celles-ci.

En exécution des lois n° 88.01, 88.03 et 88.04 du 02 Janvier 1988 s'inscrivant dans le cadre des réformes économiques et portant sur l'autonomie des entreprises, et suivant les prescriptions des décrets n°88.101 du 16 Mai 1988, n°88.199 du 21 Juin 1988 et n°88.177 du 28 Septembre 1988.

L'Entreprise Portuaire de Béjaïa ; entreprise socialiste ; est transformée en Entreprise Publique Economique, Société par Actions (E.P.E-S.P. A) depuis le 15 Février 1989.

Situation géographique

Le Port de Béjaïa jouit d'une situation géographique privilégiée. Bien protégé naturellement, sa rade est l'une des plus sûres de la rive sud de la méditerranée. Son positionnement au cœur de la méditerranée occidentale et au centre de la côte algérienne lui confère d'importants atouts et une place privilégiée sur les routes maritimes, où il a su y capter un important trafic.

Le port de Béjaïa, est délimité par :

- Au nord par la route nationale N°9.

- Au sud par les jetées de fermeture et du large sur une largeur de 2 750m.
- A l'est par la jetée Est.
- A l'ouest par la zone industrielle de Bejaia.

❖ Mouillage

Connue pour être l'une des meilleures de la côte algérienne, la rade de Bejaia offre d'excellentes potentialités en matière de protection et des fonds propices à un bon mouillage, avec des profondeurs allant de 10m à plus de 20m. Abrisée de tous les vents sauf du nord est à l'est, la rade est limitée par une ligne imaginaire s'étendant du Cap Carbone au Cap Okas. Pour les pétroliers la zone de mouillage est située à l'est du Chemin d'accès.

❖ Accès au Port

- La passe principale d'accès est large de 320m et draguée de 10 à 13.5m. Elle est formée par les deux musoirs du jet.
- La passe Abdelkader, large de 110m et draguée à 12m
- La passe de la Casbah, située entre le vieux port et l'arrière port, sa largeur est de 125m et draguée à 12m.

❖ Bassins du Port

Le Port de Bejaia est constitué de trois bassins :

- Bassins de l'avant-port : Sa superficie est de 75 hectares et ses profondeurs varient entre 10m et 13.5m. L'avant-port est destiné à traiter les navires pétroliers.
- Bassins du vieux Port : Sa superficie est de 25 hectares et ses profondeurs de quai varient entre 6 et 8m.
- Bassins de l'arrière Port : Sa superficie est de 55 hectares et les tirants d'eau varient entre 10m et 12m.

Liaisons terrestres (routes et ferroviaires)

- Béjaïa est desservie par plusieurs routes nationales. : la route nationale N°9 (route de Sétif), et la route nationale N°24 (route de Béjaïa), qui traverse la vallée de la Soummam, Bouira, puis Alger à l'ouest, ou Bordj Bou-Arréridj à l'est. Un projet d'autoroute est en cours de réalisation pour désengorger la route de Béjaïa, axe principal entre la capitale et l'Est du pays, et permettre de relier la ville et son port, l'un des plus importants d'Algérie, à l'autoroute Est Ouest algérienne.
- Béjaïa possède une gare ferroviaire, terminus de la ligne Béni Mansour - Béjaïa, créée en 1889. L'interconnexion, à Béni-Mansour, avec la ligne Alger - Skikda, permet

l'accès à l'ensemble du réseau ferroviaire algérien par des liaisons directes à la capitale algérienne, à l'ouest, et à Sétif, au sud-est.

1- Ses Missions

- La principale mission du port c'est d'assurer le transit des marchandises et des passagers dans les meilleures conditions de sécurité, de coût et de délai.
- La gestion, l'exploitation et le développement du domaine portuaire sont les principales missions de l'EPB, c'est dans le but de promouvoir les échanges extérieurs du pays. Elle se doit d'assumer la police et la sécurité au sein du port.
- Elle est chargée des travaux d'entretien, d'aménagement, de renouvellement et de création d'infrastructures.
 - L'EPB assure également des prestations à caractère commercial, à savoir ; le remorquage, la manutention et l'aconage.

2- Ses Activités

Les principales activités de l'entreprise sont :

- L'exploitation de l'outillage et des installations portuaires.
- L'exécution des travaux d'entretien, d'aménagement et de renouvellement de la super structure portuaire.
- L'exercice du monopole des opérations d'aconage et de manutention portuaire.
- L'exercice du monopole des opérations de remorquage, de pilotage et d'amarrage.
- La police et la sécurité portuaire dans la limite géographique du domaine public portuaire.

3- Description de service

- **L'acheminement des navires de la rade vers le quai** : Dans certains cas exceptionnels, d'arrivée massive en rade, les navires restent en attente dans la zone de mouillage (rade) jusqu'à obtention de l'autorisation de rejoindre un poste à quai. Cette dernière est délivrée après une conférence de placement qui se tient quotidiennement au niveau de la Direction Capitainerie.

L'acheminement des navires se fait par des opérations d'aide à la navigation identifiée par le remorquage, le pilotage et le lamanage.

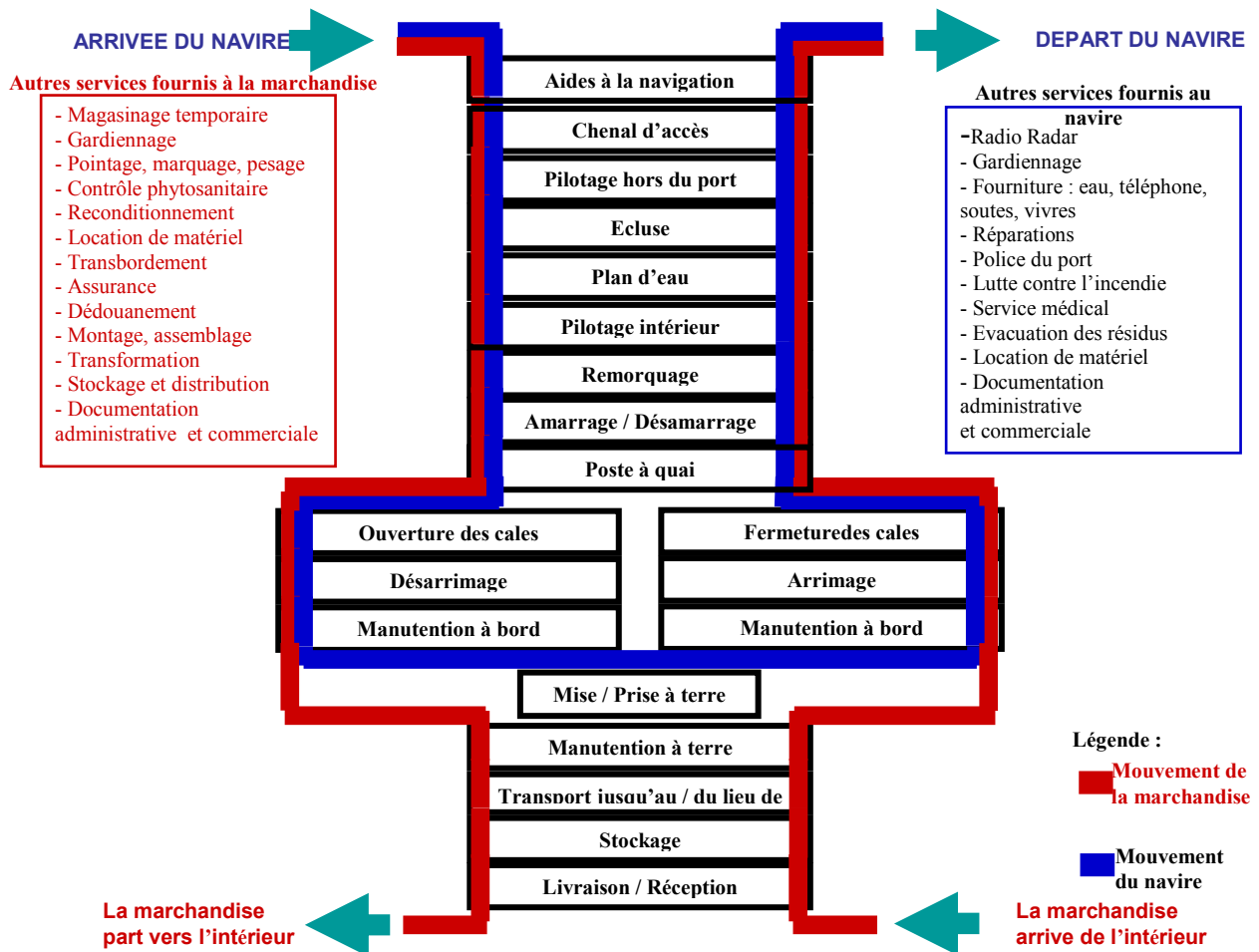
- **Le remorquage** : Il consiste à tirer ou à pousser le navire, pour effectuer les manœuvres d'accostage, de déhalage ou d'appareillage du navire. Il consiste également à effectuer les opérations de convoyage et d'aide dans l'exécution d'autres manœuvres.
- **Le pilotage** : Il est assuré de jour comme de nuit par un pilote spécialisé et est obligatoire à l'entrée et à la sortie du navire. Il consiste à assister le commandant dans la conduite de son navire à l'intérieur du port.
- **Le lamanage** : Il consiste à amarrer ou désamarrer le navire de son poste d'accostage.
- **Les opérations de manutention et d'aconage pour les marchandises** : elles consistent en :
 - Les opérations d'embarquement et de débarquement des marchandises.
 - La réception des marchandises.
 - Le transfert vers les aires d'entreposage, hangars et terre-pleins, ports secs.
 - La préservation ou la garde des marchandises sur terre-pleins ou hangar et hors port.
 - Pointage des marchandises.
 - La livraison aux clients.

La manutention et l'aconage sont assurés, par un personnel formé dans le domaine. Il est exercé de jour comme de nuit, réparti sur deux vacations de 6h à 19h avec un troisième shift optionnel qui s'étale entre 19h et 01h du matin. Pour des cas exceptionnels, un 4^{ème} shift peut être exploité. Ce dernier peut s'étaler jusqu'à 7 h du matin.

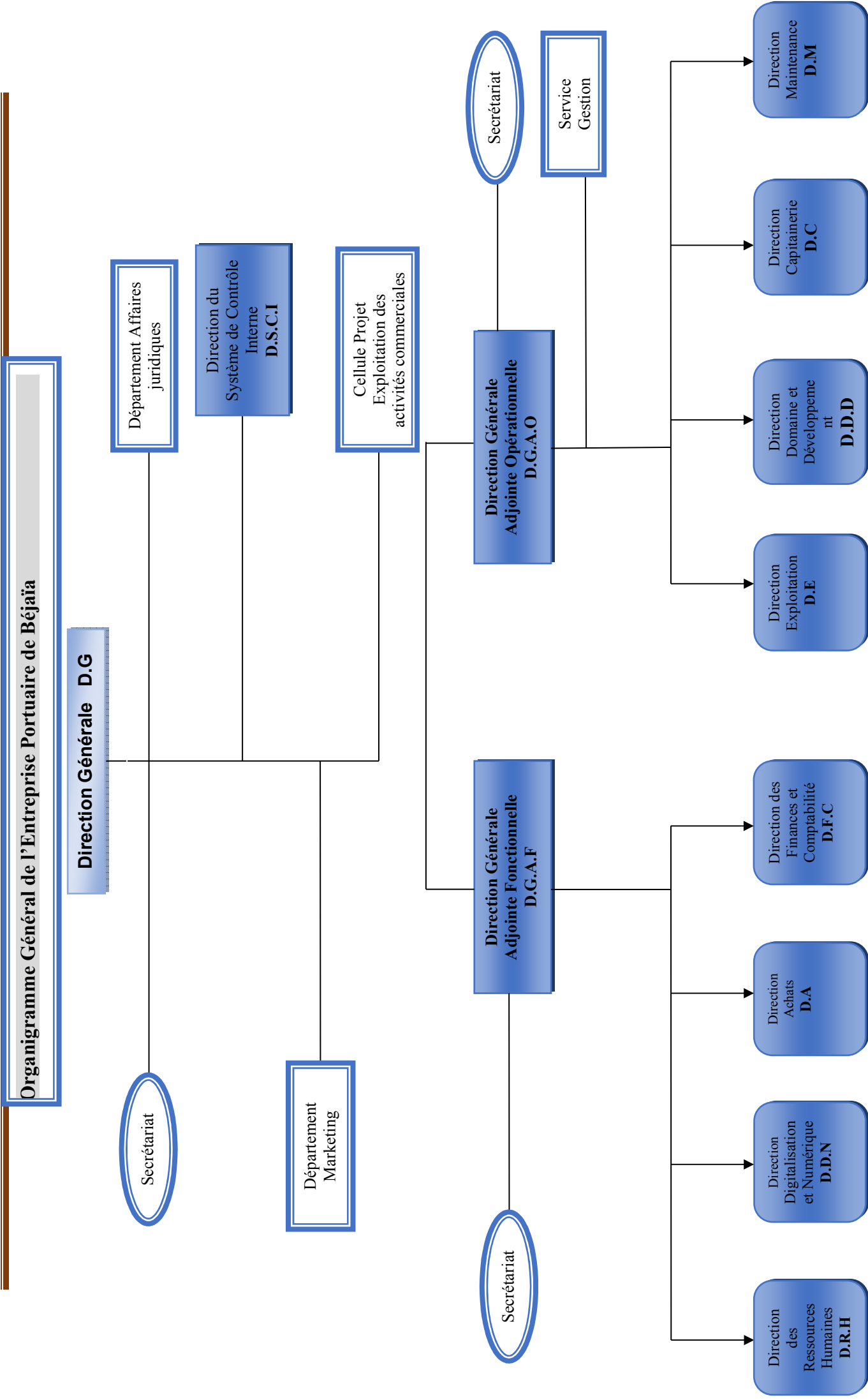
D'autres prestations sont également fournies aux navires et aux clients telles que :

- L'enlèvement des déchets des navires et assainissement des postes à quai.
- L'avitaillement en eau potable.
- Le pesage des marchandises (ponts bascules).
- La location de remorqueurs ou vedettes (pour avitaillement des navires, transport de l'assistance médicale, assistance et sauvetage en haute mer).
-

PROCESSUS D'ACHEMINEMENT D'UN NAVIRE



Chapitre V : Présentation de l'organise d'accueil et l'enquête de terrain



Présentation des différentes structures de l'EPB

L'EPB est organisée selon des directions fonctionnelles et opérationnelles :

Direction Générale (DG) :

Elle est chargée de concevoir, coordonner et contrôler les actions liées à la gestion et au développement de l'entreprise.

1- Direction Générale (DG) :

Elle est chargée de concevoir, coordonner et contrôler les actions liées à la gestion et au développement de l'entreprise.

- Aider l'organisation à atteindre ses objectifs en évaluant ses processus de management des risques et de gouvernance de l'entreprise ;
- Evaluer le dispositif de contrôle interne de l'entreprise ;
- Apporter des conseils et de l'assistance pour améliorer les activités ;
- Donner une assurance à l'entreprise sur le degré de maîtrise de ses opérations ; Proposer des pistes d'amélioration ;
- Elaborer les tableaux de bord de gestion qui répondent aux objectifs fixés par la Direction Générale ;
- Analyser les écarts et l'interprétation des résultats liés aux différentes activités ;
- Elaborer les rapports de gestion ;
- Contribuer dans des actions de sensibilisation et de formation à la prévention des risques de pollution, à la protection de l'environnement, la santé des travailleurs et à l'intervention d'urgence.

2- Département Marketing :

- Définir les objectifs et la stratégie de l'action commerciale de l'entreprise, ainsi que les principes fondamentaux d'une politique marketing, en accord avec la Direction Générale et avec la stratégie de développement de l'entreprise.
- Définir une politique de pricing pour l'ensemble des prestations, permettant à l'entreprise d'être compétitive et rentable.

- Définir une stratégie et une politique de communication (interne et externe), en accord avec la stratégie de développement de l'entreprise.
- Analyser les caractéristiques et l'évolution du marché.

1. Département des Affaires Juridiques : qui est chargé de :

- Assurer le suivi de l'évolution de la législation et de la jurisprudence ;
- Assurer la gestion des litiges liés à toutes les activités de l'entreprise ;
- Assurer la présentation de l'entreprise devant toutes les instances judiciaires et administratives ;
- Mettre en place des couvertures d'assurance du patrimoine et responsabilités civiles de l'entreprise ;
 - Assurer la veille juridique et le recensement des textes réglementaires relatifs à l'activité de l'entreprise ainsi que leur diffusion.

2. Cellule Projet Exploitation des Activités Commerciales :

- Coordonne et assure le contact avec les différentes interfaces du projet de mise en exploitation commerciale des espaces commerciaux de la gare maritime.
- Participe à l'élaboration des procédures de gestion de la future activité.
- Participe aux réflexions liées à la vision stratégique aux fins de la mise en exploitation des espaces commerciaux de la gare maritime.
- Participe aux différentes écritures administratives du projet (Courrier, convention, cahier des charges ...).
- Accompagne le projet dans le suivi budgétaire et le reporting.

I. DIRECTION GENERALE ADJOINTE FONCTIONNELLE (DGAF) :

1. DIRECTION FINANCES ET COMPTABILITE (DFC) : Elle est chargée de :

- La tenue de la comptabilité.
- La gestion de la trésorerie (dépenses, recettes et placements).
- La tenue des inventaires.
- Le contrôle de gestion (comptabilité analytique et contrôle budgétaire).

2. DIRECTION RESSOURCES HUMAINES (DRH) :

Elle est chargée de prévoir, d'organiser et d'exécuter toutes les actions liées à la gestion des ressources humaines en veillant à l'application rigoureuse des lois et règlement sociaux. Elle assure les tâches suivantes :

- La mise en œuvre de la politique de rémunération, de recrutement et de la formation du personnel.
- La gestion des carrières du personnel.
- La gestion des moyens généraux (achats courants, parc autos, missions, ...etc.).
- La médecine du travail et les prestations sociales.
- La mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue du Système de Management Intégré (plans projets et indicateurs de mesure).
- L'animation et la coordination de toutes les activités des structures dans le domaine QHSE.
- La Contribution active à l'instauration et au développement d'une culture HSE au sein de l'entreprise et de la communauté portuaire.

3- DIRECTION ACHATS (DA) :

La mission principale de la direction est de satisfaire les besoins des clients internes, en obtenant la meilleure performance des fournisseurs (Qualité / Coût / Délais / Services) et en optimisant les coûts complets.

Les objectifs de la fonction « achats » sont les suivants :

- La négociation du prix d'achat des prestations courantes.
- L'augmentation de la qualité des produits. La pérennisation des relations avec les fournisseurs pour augmenter la sécurité.

L'approvisionnement : a pour but de répondre aux besoins de l'entreprise en matière de produits ou de services nécessaires à son fonctionnement. Il consiste à acheter, au bon moment et au meilleur prix, les quantités nécessaires de produits de qualité à des fournisseurs qui respecteront les délais.

La gestion des stocks :

- Gérer et optimiser la gestion des stocks (entrées et sorties des marchandises) pour minimiser le niveau de stocks sans risquer la rupture ;
- Concevoir et coordonner l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement dans les délais impartis ;
- Mettre en place le stockage des produits (surface, rangement, rotation des produits) en fonction des services et de la demande des clients ;
- Superviser le traitement des commandes en veillant au respect des coûts et des délais ;
- Réaliser et aménager l'endroit impartit au stockage de la marchandise dans un souci de repérage et d'accès rapides aux produits les plus demandés par ces clients ;
- Définir et mettre en œuvre le plan d'approvisionnement, assurer les commandes, la réception, le stockage, la préparation et la distribution des marchandises et des produits nécessaires aux utilisateurs, en optimisant les stocks ;
- Eviter tout excès de stockage en gardant une marge de manœuvre pour ne pas être en rupture de stock d'un produit tout en garantissant la disponibilité permanente des marchandises.

3. DIRECTION DIGITALISATION ET NUMERIQUE (DDN) :

- La réalisation du schéma directeur par la conduite des projets d'informatisation en veillant à la cohérence fonctionnelle et technique ainsi qu'à la qualité et la sécurité des systèmes d'information.
- La mise en œuvre des systèmes d'information à la fois flexibles et fiables ;
- Le management des évolutions des systèmes d'information et des projets informatiques ;
- L'excellence opérationnelle et l'optimisation des fonctions de soutien de la direction.

II. DIRECTION GENERALE ADJOINTE OPERATIONNELLE (DGAO) :

1. Service Gestion du Patrimoine :

- S'assurer du cycle de vie de l'immobilisation ;
- Répertoire les immobilisations inutiles et les proposer à la réforme/vente/déploiement ;
- Suivre territorialement les investissements de l'entreprise (la mobilité des immobilisations doit obéir à une procédure écrite et une traçabilité par des documents administratifs) ;
- Constituer des dossiers de réforme des immobilisations ;
- S'assurer du code à barre ;

- Assurer le suivi et la traçabilité du patrimoine (Suivi de l'existence réelle) ;
- Justifier les écarts d'inventaire avec les directions concernées ;
- Programmer et gérer les inventaires périodiques ;
- Suivre le mouvement du patrimoine et établir des fiches inventaires des immobilisations ;
- Identifier et répertorier les immobilisations de l'entreprise ;
- Inscrire les nouvelles acquisitions en collaboration avec la Direction Finances et Comptabilité (Fiches, logiciel N° d'inventaire) ;
- Assurer le suivi des immobilisations ainsi que leur assainissement ;
- Gérer les dossiers de cession (vente/destruction) ;
- Préparer l'opération de fin d'exercice d'inventaire.

2. DIRECTION EXPLOITATION (DE) :

Elle est chargée de prévoir, organiser, coordonner et contrôler l'ensemble des actions de manutention et d'acconage liées à l'exploitation du port.

- **Manutention :** Qui comprend les opérations d'embarquement, d'arrimage, de désarrimage et de débarquement de marchandises, ainsi que les opérations de mise et de reprise des marchandises sous hangar, sur terreplein et magasins. La manutention est assurée par un personnel formé dans le domaine. Elle est opérationnelle de jour comme de nuit, répartie en deux *shifts* (*période de travail d'une équipe*) de 6h à 19h avec un troisième *shift* opérationnel qui s'étale entre 19h et 01h du matin. Pour cas exceptionnels, ce dernier peut s'étaler jusqu'à 7h du matin.
- **Acconage :**
 - ❖ **Pour les marchandises :**
 - ⊕ La réception des marchandises.
 - ⊕ Le transfert vers les aires d'entreposage des marchandises.
 - ⊕ La préservation ou la garde des marchandises sur terre-plein ou hangar.
 - ⊕ Marquage des lots de marchandises.
 - ⊕ Livraison aux clients.
 - ❖ **Pour le service :**
 - ⊕ Rassembler toutes les informations relatives à l'évaluation du traitement des navires à quai et l'estimation de leur temps de sortie ainsi que la disponibilité des terres pleins, et hangars pour le stockage.

- ⊕ Participer lors de la Conférence de Placement des Navires (CPN) aux décisions d'entrée des navires et recueillir les commandes des clients (équipes et engins) pour le traitement de leurs navires.

❖ **Zones logistiques extra portuaires :**

- ⊕ Rapprocher la marchandise du client final.
- ⊕ Décongestionner les surfaces dans l'enceinte portuaire.
- ⊕ Réduire les temps d'attente en rade des navires dus au manque d'espace d'entreposage, et réduire ainsi les surestaries.
- ⊕ Développer le transfert de masse des marchandises par voie ferroviaire.
- ⊕ Réduire les congestions sur les routes et réduire l'émission de gaz polluants.

3. DIRECTION MAINTENANCE (DM) :

Les principaux métiers sont :

❖ **Maintenance Engins :**

- ⊕ L'approvisionnement en pièces de rechanges ;
- ⊕ La maintenance des équipements ;
- ⊕ La planification des affectations.

❖ **Maintenance navale :**

- ⊕ La maintenance des remorqueurs.

4. DIRECTION DOMAINE ET DEVELOPPEMENT (DDD) : A pour tâches :

- Amodiation et location de terrepleins, hangar, bureaux, immeubles, installations et terrains à usage industriel ou commercial.
- Enlèvement des déchets des navires et assainissement des postes à quai.
- Pesage des marchandises (pont bascule).
- Avitaillement des navires en eau potable.
- Organiser, superviser et mettre à disposition les ressources nécessaires pour le traitement des voyageurs (Passagers/Auto passagers- Arrivées/Départ).
- Elaborer les procédures de gestion et la documentation nécessaires à l'exploitation du parking à étages, du centre commercial, de l'espace polyvalent et des diverses occupations à usage commercial et administratif de la gare maritime.
- Arrêter et mettre en œuvre les actions nécessaires pour l'élaboration de l'étude d'aménagement, la réalisation des travaux et la mise en exploitation commerciale du centre commercial et de l'espace polyvalent.

- Assurer l'entretien et maintenance des différentes installations et équipements de toute la gare maritime, soit par l'élaboration et le suivi des relations contractuelles et conventionnelles ou par les moyens propres de l'entreprise.
- Organiser et déployer les diligences nécessaires pour assurer des activités d'animation commerciale et promotionnelle au sein du centre commercial et de l'espace polyvalent.

5. DIRECTION CAPITAINERIE (DC) :

Elle est chargée de la sécurité portuaire, ainsi que de la bonne régulation des mouvements des navires, et la garantie de sauvegarde des ouvrages portuaires.

Elle assure également les fonctions suivantes :

- **Remorquage** : cette activité consiste essentiellement à remorquer les navires entrants et sortants.

Les prestations sont :

- Le Remorquage portuaire.
- Le Remorquage hauturier (haute mer).
- Le Sauvetage en mer.
- **Pilotage** : La mise à disposition d'un pilote pour assister ou guider le commandant du navire dans les manœuvres d'entrée, de sortie. Cette activité s'accompagne généralement de pilotines, de canots et de remorqueurs.
- **Amarrage** : Cette appellation englobe l'amarrage et le désamarrage d'un navire.
L'amarrage consiste à attacher et fixer le navire à quai une fois accosté pour le sécuriser. Cette opération se fait à l'aide d'un cordage spécifique du navire.
- **Accostage** : Le port met à la disposition de ces clients des quais d'accostage en fonction des caractéristiques techniques du navire à recevoir.

Les infrastructures et les équipements

▪ Les infrastructures portuaires :

- ⊕ Trois postes spécialisés peuvent recevoir des pétroliers allant jusqu'à 260m LHT avec un tirant d'eau maximum de 12,8 m.
- ⊕ 19 postes à quai d'un tirant d'eau maximum 11,50 pour les navires transporteurs de marchandises divers, d'essences de vrac liquides ou solides, de colis de conteneurs de passages, véhicules ou animaux vivant.
- ⊕ 01 poste à quai RO/RO pour la réception des navires rouliers et les car-ferries

- ⊕ 01 poste spécialisé gazier / huilier
- ⊕ Port de pêche abritant des chalutiers et des petits métiers.
- ⊕ Mini port de plaisance.
- ⊕ Dock flottant pour la réparation navale d'une capacité de 15000 tonnes.

▪ Les principaux équipements :

- ⊕ Des grues mobiles sur roues de 40 à 90 tonnes de capacité.
- ⊕ Des grues de quais de 15 à 80 tonnes de capacité.
- ⊕ Des pelles mécaniques utilisables dans les cales des céréaliers.
- ⊕ Deux ponts bascules pour camions et wagons, d'une capacité de 60 à 100 tonnes.
- ⊕ Des bennes preneuses.
- ⊕ Des chariots élévateurs à 2,5 à 28 tonnes de capacité de levage.
- ⊕ Steakers de 36 à 45 tonnes pour le traitement des conteneurs.
- ⊕ Tracteurs RoRo et remorques.
- ⊕ Equipement de lutte anti-pollution (barrage anti-pollution d'une largeur de 900m, dispersant marin, laboratoire spécialisé...etc.).
- ⊕ Pompes à grains (250 tonnes/heure).

Marché et hinterland :

L'hinterland direct du port de Bejaia, qui s'étend sur un rayon de 250 Km, compte un peu plus de 12 millions d'habitants, répartis sur dix (10) wilayas ou départements. C'est la zone la plus dense en matière de branches d'activités économiques, tant industrielles que commerciales, et plusieurs projets d'envergures nationales sont en cours de réalisation ou projetées dans le cadre d'un plan national global de développement.

L'hinterland segmenté en trois zones principales, la zone de l'Algérois, la zone des Hauts plateaux et la zone de la SOUMMAM, compte plusieurs zones industrielles et zones d'activité dont les plus importantes sont : les zones de Rouïba, Réghaia et Corso dans le segment de l'Algérois, les zones industrielles de Sétif, El- Eulma, M'sila et Bordj Bou Arréridj dans le segment des hauts plateaux et les zones industrielles d'Akbou, d'El Kseur, et de Béjaïa dans le segment de la SOUMMAM.

L'espace portuaire est structuré autour d'éléments d'envergure : infrastructures portuaires (terminaux, quais, infrastructures industrielles), stockage, énergie, tissu industriel et zones à vocation d'accueil d'entreprises industrielles (CEVITAL, OAIC, COGB).

Les critères de segmentation du marché du port sont les suivants :

- Typologie Produit.
- Typologie Client.

Zone géographique.

- **TYOLOGIE PRODUIT**

Deux segments sont identifiés :

1. **Selon la nature de la marchandise** : Différents types de marchandises transitent par le port de Béjaïa, la diversité de ces produits implique nécessairement une adaptation des moyens d'exploitation pour répondre aux exigences techniques et améliorer les conditions de traitement des marchandises. La segmentation peut alors se faire selon la nature de la marchandise (conteneurs, céréales, bois, produits ferreux, produits divers, produits pétroliers, matériaux de construction,)
2. **Selon les types de navires** : Plusieurs types de navires transitent par le port de Béjaïa et cela peut nécessiter la spécialisation des postes à quai. (Pétroliers, porte-conteneurs, céréaliers, RO/RO,).

- **TYOLOGIE CLIENTS :**

De par sa position géographique et son label qualité, l'Entreprise Portuaire de Béjaïa détient un portefeuille client composé de :

- Consignataires agissant pour le compte d'armateurs nationaux et étrangers pour les lignes régulières, le tramping et le transport d'hydrocarbures.
 - Transitaires représentant les opérateurs économiques dans les opérations d'import/export.
 - Chargeurs et réceptionnaires de marchandises générales.
 - Industriels opérant dans divers secteurs d'activité implantés au niveau du port et sur le territoire national.
 - Passagers sur la ligne Béjaïa/Marseille.
 - Commandants de navires en escale au port.
- **TYOLOGIE ZONE GEOGRAPHIQUE :**

Le marché peut être segmenté en trois zones principales qui constituent l'hinterland immédiat du port : la zone de l'Algérois, la zone des Hauts plateaux et la zone de la SOUMMAM.

En l'absence d'une concurrence interne, à partir du moment où le port de Béjaïa détient le monopole de ses activités, les principaux concurrents du port sont les autres ports algériens :

❖ **Le port d'Alger :**

C'est actuellement le premier port d'Algérie en matière de traitement des marchandises conteneurisé avec plus de 70% de ce trafic.

Les limitations importantes de l'espace et des quais pour les opérations de conteneurs aggravent les niveaux élevés de congestion des autres types de marchandises, c'est pour cette raison que le ministère des Transports a pris la décision d'affecter une partie du trafic non conteneurisés vers les autres ports algériens (décision applicable à partir du 01er octobre 2009). Une grande partie de ce trafic notamment le bois, le fer et les produits alimentaires ont été réaffectés au port de Béjaïa.

Par ailleurs, la gestion du terminal à conteneurs du port d'Alger a été confiée au partenaire Emirati « Dubaï Port World ».

❖ **Le Port de DJENDJEN :**

La gestion du terminal à conteneurs de Djendjen a été confiée à un opérateur étranger « Dubaï Ports World (D.P.W) » qui fera du port de Djendjen un port de transbordement.

Mais des audits réalisés récemment par des entreprises spécialisées auraient montré que l'exploitation du port de Djendjen était très compliquée. Ce port présenterait notamment des défauts importants en matière de sécurité. Ajouter à cela l'inexistence de couloirs routiers à même de canaliser le trafic dont la dynamisation du port a cruellement besoin.

❖ **Le port de Skikda :**

Le port de Skikda est principalement un port de marchandises diverses. Il traite principalement les produits sidérurgiques (21% de part de marché) ainsi que le divers (machines & pièces). Le vieux port, est d'ailleurs devenu un centre de réception et de transfert de cargaisons de projet pour l'exploration et la production pétrolière dans le Sud (tubes, machineries,).

La principale contrainte du port de Skikda est le faible tirant d'eau (6.00 m) des quais de marchandises divers existants. Il y a un tirant d'eau suffisant à l'entrée du port, mais approfondir à l'intérieur des bassins est compliqué par le type de construction des quais

réalisée avec des murs gravitaires qui ne s'adapte pas facilement à l'amélioration du tirant d'eau.

Les possibilités de fournir des installations modernes pour satisfaire la demande croissante du trafic de conteneurs et de marchandises diverses sont réduites ou inexistantes dans les limites du port actuel.

❖ **Le port d'Annaba :**

Le port d'Annaba est le port le plus à l'Est. C'est principalement un centre d'exportation et d'importation de vracs (minerais, charbon, phosphates...). Cependant, il joue également un rôle régional secondaire dans l'importation des marchandises diverses, des conteneurs, des produits agricoles et des véhicules.

Les projets de développement pour le Port comportent principalement l'expansion du parc à conteneurs. L'agrandissement et l'augmentation du tirant d'eau des quais pour les conteneurs est compliquée par la configuration du bassin et le type de construction des structures de quai avec des murs gravitaires.

La capacité estimée du parc à conteneurs agrandi et des quais existants est de l'ordre de 15.000 EVP par an, en grande partie du fait des limitations de tirant d'eau et de longueur de quai.

Section 2 : la méthode de recherche (l'enquête de terrain)

Dans la présente section, nous allons traiter la démarche méthodologique où nous allons présenter la méthode de recherche, choix de l'étude qualitative et quantitative, notre échantillon d'étude et enfin les obstacles rencontrés et présenté les résultats de notre enquête pour leur apporter l'interprétation nécessaire.

1- Méthode de recherche

Tout travail scientifique doit recourir à un certain nombre de méthodes et techniques relatives à la collecte de données. Ces méthodes au sens général permettent d'apporter des informations et des vérités concernant notre travail, nous avons fait appel au méthode et technique suivante : l'enquête par questionnaire.

Guidé tout au long de la période de notre stage par un cadre du service formation, pour une période d'un mois, nous permettons de constater en quoi consiste réellement l'utilisation de ces technologies par les employés.

2- Les techniques utilisées

Dans notre travail, on a choisi d'utiliser deux techniques à savoir celle du questionnaire afin de recueillir des données quantitatives nécessaire afin d'arriver à démontrer l'objectif de la recherche.

3- La population d'étude

La population enquêtée compte trente (**30**) employés. Cette population a été destinataire du questionnaire d'enquête auquel elle devait répondre soit par des réponses fermes, soit en cochant sur une réponse sélectionnée, soit en développant un peu leur réponse (en donnant des explications détaillées).

Notre thème de recherche exige de s'intéresser aux employés qui sont concernés par Les techniques d'information et de communication, on a distribué **30** questionnaires mais seulement (**28**) d'entre eux ont été restitués. Les catégories touchées appartiennent à des catégories socioprofessionnelles différentes, à savoir les cadres, agents de maîtrise et exécution.

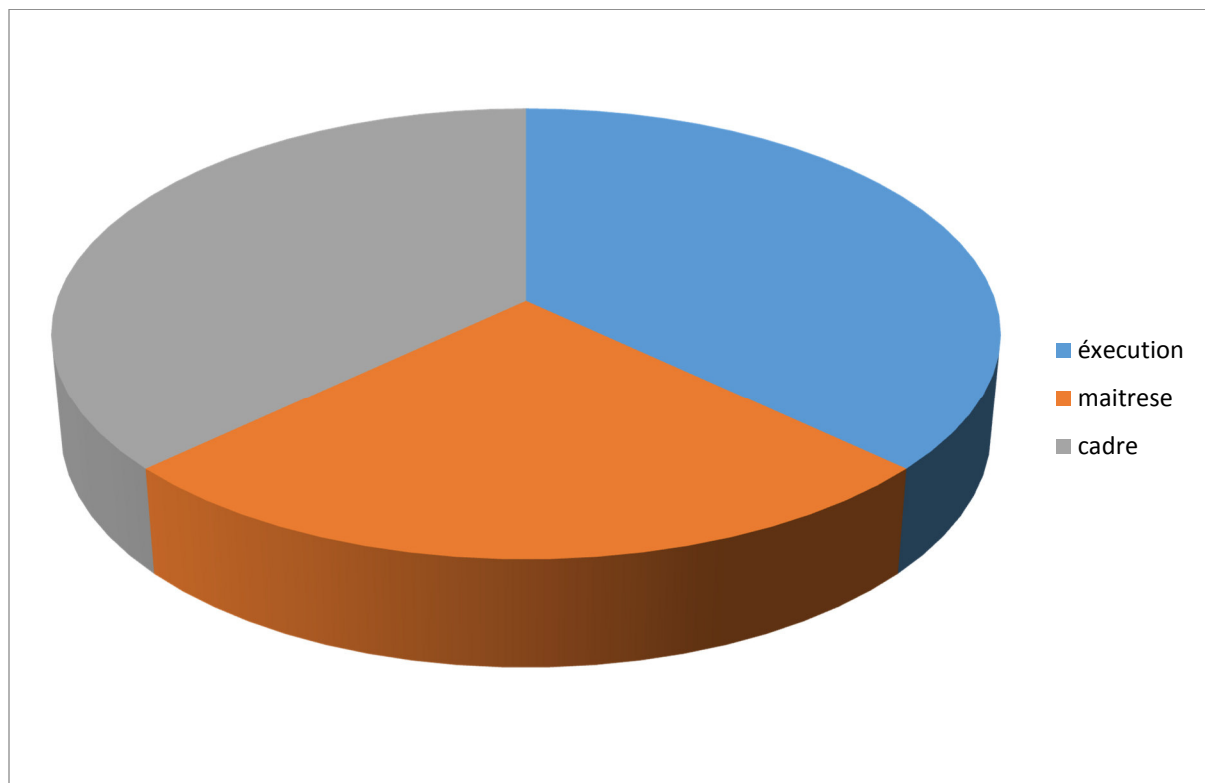
La population d'étude

Catégorie professionnelle	Effectifs	Pourcentage %
Exécution	10	35,70
Maitrise	7	25,00
Cadre	11	39,30
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même.

La figure suivante nous montre la répartition de ces catégories :

Figure 8 : La situation professionnelle des enquêtés



Source : direction RH de l'EPB

1- Descriptions de questionnaire⁴⁵

Notre enquête est commencée le 06/07/2021 jusqu'au 05/07/2021 sur une période de 30 jours et qui s'est déroulée dans de bonnes conditions avec une disponibilité des différents

⁴⁵ Voir annexe N ° 1

responsables. Le questionnaire a été distribué à l'ensemble des personnes concernées et a été récupéré après une durée d'une semaine.

Le questionnaire comprend (25) questions organisées en quatre (4) parties :

- ✚ La première partie : le profil du personnel ;
- ✚ La deuxième partie : les TIC au sein de l'entreprise ;
- ✚ La troisième partie : les TIC et la GRH (L'impact des TIC sur la GRH) ;
- ✚ La quatrième partie : le rôle de SIRH dans la fonction RH.

2- Obstacles rencontrés

- ✚ Les difficultés rencontrées au début pour trouver un organisme d'accueil et le choix de thème, lié au fait que c'est un thème complexe mais aussi au retard accumulé par les entreprises algériennes dans le domaine des TIC.
- ✚ Le manque de documentation surtout au niveau de la bibliothèque universitaire.
- ✚ La courte durée du stage qui a été de seulement un mois.
- ✚ La non-disponibilité de certains responsables.

Section 3 : analyse et interprétation des résultats :

Cette troisième section sera consacrée à l'analyse des résultats obtenus. Dans un premier temps, nous aborderons l'analyse des questionnaires remplis pour pouvoir mettre en place des profils type en fonction des effectifs.

3.1. Analyses des résultats des données socioprofessionnelles :

Cette partie consiste l'illustration des données socioprofessionnelles des interrogés, afin de connaître la catégorie à laquelle on s'adresse.

Tableau N° 1 : répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge.

Age	Effectifs	Pourcentage %
] 30]	5	17,9
[30 à 39]	6	21,4
[40 à 49]	10	35,7
[50 à 59]	5	17,9
Plus de 60	2	7.1
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

D'après les résultats récoltés et représentés dans le tableau (1) on remarque que la répartition de l'effectif selon les âges est équilibré dans trois catégories dont l'effectif âgé de 30 ans et la catégorie [50 à 59] représentent un taux de 17.9%, puis la catégorie de [30 à 39] est plus proche a les deux catégories précédentes avec un pourcentage de 21.4%, le taux le plus élevé est celui de la catégorie de [40 à 49] avec un taux de 35.7%, on termine par la catégorie de plus de 60 ans est celle de taux le plus bas celui 7.1%.

Cela s'explique par la nature de recrutement suivi par l'EPB qui Privilégie le recrutement des jeunes pour répondre aux nouvelles exigences de l'environnement, c'est-à-dire maîtrisant l'outil informatique, d'une. L'EPB essaye de fidéliser ses employés par des formations au profil de ces employés, l'amélioration des conditions de travail et des plus d'avantages de rémunération d'autre part.

Tableau N° 2 : La répartition de l'échantillon selon le niveau académique.

Niveau académique	Effectifs	Pourcentage %
Moyen	3	10,7
Secondaire	10	35,7
Universitaire	15	53,6
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Nous constatons d'après le deuxième tableau que plus de moitié des employés de la DRH de l'EPB ont un niveau académique universitaire avec un taux de **53.6%**, suivi par le niveau académique secondaire avec un taux de **35.7%**, et le troisième niveau (moyen) représente un taux faible est de **10.7%**.

Ainsi, ceci montre que le plus grand nombre de salariés de la DRH de l'EPB sont des universitaires, cela peut s'expliquer par la large vision de recrutement adoptée par l'EPB qui vise le personnel de qualité avec un haut niveau dans le domaine GRH en générale et le domaine des TIC en particulier, dans le contexte de notre étude, pour une bonne connaissance et maîtrise de l'outil informatique.

Tableau N° 3 : La répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle.

Catégorie professionnelle	Effectifs	Pourcentage %
Exécution	10	35,70
Maitrise	7	25,00
Cadre	11	39,30
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Les résultats représentés ci-dessus en tableau (3) montrent la répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle qui dégage le plus grand nombre revient à des cadres avec un pourcentage de **39.3%**, suivi par la catégorie exécution pour un taux de **35.70 %** et la dernière catégorie celle de maitrise représente un pourcentage de **25.00 %**.

D'après notre analyse on constate que l'échantillon bien équilibré entre les trois catégories socioprofessionnelles dans les services de la DRH, ainsi la variation des postes dans les différents services et leur exigence qui nécessite de recruter des personnes qualifiées et de qualité.

Tableau N° 4 : La répartition de l'échantillon selon l'ancienneté.

Ancienneté (années)	Effectifs	Pourcentage %
De 1 à 5	5	17,85
De 6 à 10	3	10,70
De 11 à 15	9	32,15
Plus de 16	11	39,30
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Selon les résultats récoltés et représentés ci-dessus en tableau (4) de notre population d'étude selon leur expérience professionnelle au sein de l'EPB, on voit que le plus grand nombre des employés plus de 16 ans d'ancienneté pour un taux de 39.30%, suivi par la tranche de 11 à 15 ans avec un pourcentage de 32.15%, et les deux autres tranches de 1 à 5 ans et de 6 à 10 ans représentent des taux 17.85% et 10.70% respectivement.

Ceci signifié que la DRH de cette entreprise a fidélisée ses salariés par des meilleures gestions de carrière, des promotions, des formations et des rémunérations, d'une part, l'effectif de l'EPB est plus vieux alors l'entreprise devra moderniser son effectif pour s'adapter facilement à l'intégration des TIC

3.2. Les résultats de la disponibilité des TIC au sein de la DRH de l'EPB :

3.3.

Relatif à l'état des lieux et la disponibilité des TIC dans l'EPB. Il regroupe des questions qui nous permettent de faire le constat sur l'état d'équipement des TIC et leur usage dans l'entreprise.

Tableau N° 5 : répartition selon l'utilisation des TIC.

Utilisation des TIC	Effectifs	Pourcentage %
Oui	23	82,15
Non	5	17,85
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Les résultats montrent que **23** personnes sur 28, soit un taux de **82.15%**, ont répondu qu'elles utilisent des TIC dans leur tâche. En revanche, 05 personnes, soit un taux de **17.85%** ont répondu le contraire, qu'elles ne les utilisent pas.

Ces résultats nous permettent de déduire que l'EPB a accordé un capital important aux TIC pour les intégrer, d'une part, ces TIC permet d'assurer de meilleure condition de travail, motive les employés et assure un bon climat social à travers des liens plus proche, d'autre part.

Tableau N° 6 : présentation des principaux outils de TIC utilisés dans la DRH de l'EPB.

Les principaux services des TIC utilisés	Fréquences	Pourcentage %
Ordinateur	22	13,7
Communication électronique	12	7,4
Visio conférence	10	6,2
Carte professionnelle à puce	9	5,6
Messagerie interne	22	13,7
Transfert des fichiers (file transfert Protocol)	12	7,4
Gestion électronique des documents	18	11,2
Logiciels	21	13
Equipement de contrôle d'accès	14	8,7
Téléphone (portable, fixe)	21	13
Total	161	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Les résultats récoltés de ce tableau **(6)** montrent que l'EPB utilise plusieurs outils dont ordinateur et messagerie interne qui occupent la première place avec un taux de **13.7%**, le téléphone et logiciels pour un pourcentage de **13%**, gestion électronique des documents **11.2%**, et les autres outils représentent des taux inférieurs de **10** tel que la communication électronique, équipements de contrôle d'accès...etc

A partir des résultats de l'enquête, il est important de souligner que les technologies de l'information et de la communication sont considérées au sein de l'entreprise comme un élément indispensable et la clé de réussite de tout travail. L'EPB a mis à la disposition de ses salariés toutes les technologies dont ils ont besoin pour leur travail (ordinateur, logiciels, le

Téléphone, Transfert des fichiers... etc.), tout cela pour réaliser les taches de chaque service de la DRH.

Tableau N° 7 : la répartition selon l'utilisation de progiciel.

Progiciel	Effectifs	Pourcentage %
Oui	23	82
Non	5	18
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

D'après les résultats obtenus dans le tableau au-dessus (7) qui affiche un taux important de l'utilisation de progiciel soit **82%**, Alors que **18%** n'ont pas un progiciel qui les aide à la réalisation des taches de travail.

On constate que la DRH a bien accordée une mutation importante pour les technologies par l'intégration des progiciels pour une nécessité et le besoin de ces derniers tel que : ERP, WORKFLOW, et EDI.

Tableau N° 8 : présentation des progiciels utilisés.

Progiciels utilisé	Fréquences	Pourcentage %
ERP	11	34,4
Groupage	01	3,1
Workflow	16	50
EDI	04	12,5
Total	32	100

Source : réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Selon les données reçues de la part de tableau (8) on voit que le progiciel le plus utilisé par les employés de la DRH de l'EPB est le WORKFLOW qui affiche un taux estimer de **50%**, suivi par l'ERP **34.4%**, l'EDI **12.5%**, et le dernier qui affiche un pourcentage de **3.1%**.

- ⊕ Le WORKFLOW a le taux le plus élevé par rapport à d'autres progiciels, il se montrer par la capacité de ce progiciel à gérer et exécuter un énorme actions et opérations de gestion, on le trouve apporte un avantage dans la mesure où ce dernier atteint quasiment les activités de l'entreprise, avec une efficacité opérationnelle, une productivité accrue et une réduction des couts.

- ⊕ ERP positionne en deuxième place, en conséquent de notre analyse ce progiciel appelé à relier tous les domaines de la gestion dans l'entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions comme la gestion des RH, la gestion comptable et financière
- ⊕ L'objectif de ce progiciel (EDI) est de la transmission plus rapide de données numériques directement d'un système à un autre, cela implique que les données soient informatisées, qui engendre et permet d'améliorer le fonctionnement de l'organisation, en facilitent la coordination intra et inter-organisationnelle.
- ⊕ GROUPWAR moins utilisé par rapport les autres progiciels, Sa principale mission est de faire circuler l'information, ainsi est un processus de travail de groupe désignant les outils informatiques facilitant le travail d'équipe de projet intégrant les outils ainsi que les logiciels nécessaires pour l'assister.

Tableau N°9 : la répartition selon les réseaux utilisés.

Réseau	Fréquences	Pourcentage %
Internet	24	47
Intranet	20	39,2
Extranet	07	13,8
Total	51	100

Source : réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Les résultats de tableau (9) au-dessus dégagent une répartition des réseaux utilisés, on trouve l'internet le réseau le plus utilisé pour un ratio de **47%**, suivi par l'intranet **39.2%**, en revanche l'extranet est moins utilisée voire seulement **13.8%**.

Après l'analyse des résultats de tableau (9) on peut déduire que :

- ⊕ L'internet est le réseau le plus utilisé par les employés, car l'internet est une place de partage des données, d'échange de l'information entre les différents services, est un moyen de communication professionnelle, l'internet est un élément important de l'entreprise, de flexibilité et de créativité.
- ⊕ L'intranet le deuxième réseau utilisé par les utilisateurs de l'EPB son usage est uniquement à l'intérieur de l'entreprise, l'intranet est réservé aux collaborateurs de l'entreprise qui doivent utiliser un mot de passe pour accéder et connecter à ce réseau, donc le réseau intranet permet à l'entreprise de préserver et sécuriser ces données.

- ⊕ L'extranet moins utilisé par rapport aux autres réseaux, son utilisation minimale, consiste à appliquer la technologie interne aux relations de l'entreprise avec ses principaux clients et fournisseurs,

Tableau N° 10 : les moyens de communications interne de la DRH.

Moyen de communication	Fréquences	Pourcentage %
Téléphone	26	37,1
Courier électronique	20	28,6
Internet	18	25,7
Vidéo conférence	06	08,6
Total	70	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Au regard de tableau (10) ci-dessus on a recueillie des données concernant les moyens de communication interne au sein de la DRH de l'EPB on trouve **37.1%** des répondant utilisent le téléphone pour effectuer leur communication soit le taux le plus élevé, suivi par le courrier électronique **28.6%**, ainsi l'internet estimé son pourcentage de **25.7%**, tandis la vidéo conférence présente un taux faible est de **8.6%**.

Les résultats de tableau (10) montrent que l'EPB mit à disposition de ses salariés les différents outils de communication interne, tel que le téléphone, le courrier électronique, l'internet, cela implique l'importance de la communication interne dans la réalisation de travail par les salariés, ainsi la nécessité de ces outils pour mieux partager l'information.

Tableau N°11 : le niveau de l'informatisation des services RH.

Les services RH entièrement informatisés	Effectifs	Pourcentage %
Oui	22	78.7
Non	4	14.2
Manquant	2	7.1
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Le tableau (11) ci-dessus représente le niveau d'informatisation des services RH, les enquêtés répondant que les services RH sont entièrement informatisés soit un taux de **78.7%**, le reste des répondant pensent que ces services ne sont pas informatisés **14.2%**.

A partir des résultats de l'enquête, il important de souligner que les TIC ont considérées au sein de l'entreprise comme un élément indispensable et la clé de réussite de tout travail. L'EPB a mis à la disposition de ses salariés toutes les technologies dont ils ont besoin pour leur travail (réseaux, logiciels, progiciels, moyens de communication, outils d'informatique ».

3.3. L'impact des TIC sur la fonction RH :

Dans cette partie consiste à mettre le point sur l'effet et l'impact des TIC sur la fonction RH, et quels apports peuvent-elles lui apporter.

Tableau N° 12 : la répartition selon les difficultés d'usage.

Difficultés d'usage	Effectifs	Pourcentage %
Oui	16	57,2
Non	12	42,8
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Voir le tableau (12) les employés envisagent la difficulté d'usage les TIC soit taux de **57.2%**, les autres employés trouvent ces TIC facile à les utiliser **42.8%**.

Le maitrise l'utilisation des TIC nécessite au premier lieu des formations, donc l'EPB doit initier des formations au profil des employés utilisent les TIC, pour mieux s'adapter, maitriser et faciliter l'usage de ces outils.

Tableau N° 13 : répartition selon le suivie d'une formation.

Le suivi d'une formation	Effectifs	Pourcentage %
Oui	12	42.9
Non	16	57.1
Total	28	100

Source : réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

L'enquête en tableau ci-dessus (13) a révélé qu'un nombre insuffisant ont bénéficié d'une formation lors de l'installation des nouveaux systèmes d'information soit **42.9%**. En revanche, un pourcentage de **57.1%** des répondants affirment qu'ils n'ont pas bénéficié au moins d'une formation en matière de TIC.

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 tous les employés de l'EPB dans ce domaine-là.

Tableau N°14 : répartition selon le niveau de satisfaction des salaries.

Niveau de satisfaction	Effectifs	Pourcentage %
Faiblement satisfaite	9	32.1
Moyennement satisfaite	14	50
Excellente-ment satisfaite	4	14.3
Manquant	1	3.6
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Au regard de ce tableau (14) il montre qu'une moitié de qui ont bénéficié d'une formation ont moyennement satisfait, le deuxième niveau présente **32.1%** ont faiblement satisfait, un taux de **3.6%** ont excellent ment satisfait.

Les bénéficiers de la formation ont jugé que cette dernière est faiblement et moyennement satisfaite, on déduire que les TIC est un domaine large, et que c'est difficile de s'adapter et le maitriser, qui nécessite plus de temps pour les (TIC) soumettre.

Tableau N°15 : la possession de logiciel qui aide à l'exécution des tâches de travail.

Possession de logiciel d'exécution des tâches de travail	Effectifs	Pourcentage %
Oui	23	82,1
Non	05	17,9
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

D'après les résultats ressortis la quasi-totalité des répondant soit **82.1%** affirment que les logiciels les aident à exécuter leur tâche de travail, en revanche une partie des enquêtés répondant le contraire c'est-à-dire ces logiciels ne les aident nulle part à l'exécution des taches de travail soit **17.9%**.

L'EPB a mis en disposition de ses salariés tous les moyens technologiques (logiciels), cela explique le rôle qui joue ces derniers dans la réalisation de travail, qui apportent beaucoup d'aide à l'exécution des différentes tâches des employés.

Tableau N°16 : répartition selon sa facilitation de travail.

Facilité de travail	Effectifs	Pourcentage %
Oui	24	85,7
Non	04	14,3
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Avec l'utilisation des logiciels, **85.7%** des enquêtés confirment que les logiciels facilitent leur tâche de travail, le reste soit un taux de **14.3%** ne sont pas.

Tableau N° 17 : Présentation des avantages procurés par les TIC.

Les avantages des TIC	Fréquences	Pourcentage %
Rapidité de la réalisation de mon travail	21	24,4
Plus d'autonomie dans la réalisation de mon travail	14	16,3
Meilleur partage de l'information	16	18,6
Améliore les relations interpersonnelles	10	11,6
Permet un service de qualité	11	12,8
Une meilleure coordination, organisation et coopération	14	16,3
Total	86	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Voici ci-dessus un tableau (17) récapitulant les données recueillies auprès des répondants concernant les avantages procurés, par les TIC, on remarque l'avantage la rapidité de réalisation de travail soit le taux le plus élevé parmi les autres avantages **24.4%**, suivi par le meilleur partage **16.3%** de l'information **18.6%**, on a deux avantages présentent un même

pourcentage sont, l'autonomie dans la réalisation de travail et la meilleur coordination, organisation et coopération, et que **12.8%** des répondant disent qu'elles (TIC) permettent un service de qualité, pour l'amélioration les relations interpersonnelles sont de **11.6%** à estimer cela.

Vis-à-vis les données de tableau (17) au-dessus on déduire que les TIC offrent beaucoup d'avantages pour l'entreprise en général, et pour le service RH en particulier, les avantages les plus procurés au sein de l'EPB on trouve la rapidité de la réalisation de travail, faciliter d'échange et de partage de l'information, une bonne communication entre les services et entre les personnes, gain de temps et la meilleure gestion des ressources humaines.

Tableau N° 18 : la fluidité de la circulation de l'information et la communication entre les services RH grâce aux TIC.

Fluidité de circulation de l'information et de la communication entre service RH	Effectifs	Pourcentage %
Oui	24	85,7
Non	04	14,3
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Suite à l'analyse des données représentées en tableau (8) nous constatent que **85.7%** des répandent ont répondu que les TIC assurent et garantissent la fluidité et la circulation de la communication et le partage de l'information, alors que **14.3%** disent qu'elles ne le sont pas.

En effet l'échange et partage de l'information et la bonne communication entre les membres de l'entreprise, est un élément très important pour l'exécution les différentes missions et tâches de chaque service. L'EPB mis en place plusieurs outils des TIC, dans le but d'assurer la fluidité de l'information et de la communication, dont internet et l'intranet, ou encore des progiciels comme l'ERP et le GROUPWARE.

Tableau N°19 : les TIC améliorent l'efficacité et l'efficience de la fonction RH.

Les TIC améliorent l'efficacité et l'efficience de la fonction RH	Effectifs	Pourcentage %
Oui	25	89,3
Non	03	10,7
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Nous pouvons remarquer que **89.3%** de la population interrogée pensent que les TIC augmentent les performances de la fonction RH, tandis que soit **10.7%** pensent le contraire.

Nous déduisons au regard de tableau (19), que l'intégration des TIC au sein de l'EPB apporte une amélioration au niveau des différents services RH (la fonction RH), cette amélioration combine dans la coordination et collaboration entre les différents services, ainsi les TIC jouent un rôle très important dans l'amélioration de la structure et le fonctionnement de l'entreprise, ou encore de sa performance et le rendement.

3.4. Le rôle du SIRH dans la fonction RH :

Cette dernière partie de notre questionnaire est conservé spécialement pour l'installation de SIRH et son rôle dans la fonction RH.

Tableau N° 20 : utilisation d'un SIRH (système d'information des ressources humaine).

Disposition d'un SIRH	Effectifs	Pourcentage %
Oui	18	64,3
Non	10	35,7
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Au regard de tableau (20), on remarque que plus **60%** de la population enquêtée utilise le système d'information RH (**64.3%**), tandis que **35.7%** des employés ne disposent pas d'un SIRH.

Le système d'information RH est une interface entre les technologies de l'information et de la communication et la gestion des ressources humaines, donc la DRH de l'EPB doit

installer et intégrer ce système, pour sa nécessité, il relict entre la GRH à travers ses activités, et entre les TIC qui proposent d'importants développements pour l'entreprise.

Tableau N° 21 : les activités couvertes par le SIRH.

Les activités couvertes par le SIRH	Effectifs	Pourcentage %
Recrutement	16	29,6
Formation	17	31,5
GPEC	06	11,1
Rémunération	15	27,8
Total	54	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

D'après les résultats obtenus de tableau (21) ci-dessus on trouve que l'installation de couvrir et remplir les activités principales de la fonction RH, telle que le recrutement qui affiche un taux de **29.6%**, la formation **31.5%**, la rémunération qui représente un ratio de **27.8%**, et la GPEC dans moindre mesure que les autres activités pour **11.1%**.

Le système d'information RH mis en place par la DRH de l'EPB a pour l'essentiel orienté vers les taches opérationnelles, ainsi couvre les activités principales de la fonction RH dont le recrutement, la formation et rémunération.

Tableau N° 22 : l'indispensabilité du SIRH aux activités RH.

L'indispensabilité du SIRH aux activités RH	Effectifs	Pourcentage %
Oui	16	57.1
Non	2	7.2
Manquant	10	35.5
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Le tableau ci-dessus (22) démontre que plus de la moitié de la population soit **57.1%** indique que la SIRH est indispensable aux activités RH, tandis les autres pensent le contraire pour un pourcentage de **7.2%**.

Car le SIRH a un rôle crucial dans la réalisation et l'exécution des tâches, est un outil puissant de gestion spécialement conçu pour relier tous les aspects de l'activité de l'entreprise.

Tableau N° 23 : les avantages que procure le SIRH (système d'information des ressources humaine) sur le travail des employés.

Les activités couvertes par le SIRH	Effectifs	Pourcentage %
Facilite la prise de décision	10	15,9
Réduire les coûts et le temps de la réalisation des tâches	15	23,8
Une meilleure gestion de l'information	14	22,2
L'harmonisation et la cohérence des pratiques RH	13	20,6
Une meilleure communication	11	17,5
Total	63	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Au regard des données ressorties de tableau (23) on distingue que les enquêtés voient que le SIRH fournit des avantages, **23.8%** des employés pensent qu'il réduit les couts, **22.2%** estiment qu'il donne une meilleure gestion de l'information, tandis la cohérence des pratiques RH pour un taux de **20.6%**.

Le SIRH est au cœur des métiers et doit donc soucier de la création de la valeur ajoutée pour chacune des tâches, donc le SIRH permet de faciliter la communication et le partage de l'information, met à disposition les données fiables et en temps réel, recentrer sur le métier à savoir, la stratégie et la prise de décision, grâce à son automatisation facilite et réduire les couts et gérer un gain de temps et d'accélérer les délais.

Tableau N° 24 : le SIRH est un outil stratégique pour les pratiques GRH et toute l'entreprise.

Le SIRH outil stratégique pour les pratiques RH et toute l'entreprise	Effectifs	Pourcentage %
Oui	18	64.3
Non	00	00
Manquant	10	35.7
Total	28	100

Source : Réaliser par moi-même à partir des données collectées sur le terrain.

Le dernier tableau (24) ci-dessus montre un taux de **64.3%** des répondant estiment que les SIRH sont outil stratégique pour les pratiques de la fonction RH et toute l'entreprise.

Le SIRH est un créateur de valeur, donc il peut contribuer à créer de la valeur si il permet une meilleur maitrise des finalités, aussi, il fourni des finalités stratégiques pour la GRH, comme attirer, développer, mobiliser et conserver les compétences requises.

Synthèse :

Après notre travail sur le terrain, réalisé au niveau de la direction RH de l'EPB, et selon les résultats récoltés on déduit que :

- ✚ La première chose à retenir que la direction des RH de l'EPB est entièrement informatisée.
- ✚ La quasi-totalité des employés réalisent leur tâches en utilisant des TIC (réseaux, logiciels et progiciels).
- ✚ Les activités touchées par l'intégration des TIC sont : le recrutement, la formation, la rémunération et la GPEC.
- ✚ L'intégration des TIC apporte des avantages aux différents services comme la compression de temps et l'espace, la fluidité de l'information et la facilité de communication.
- ✚ L'installation de SIRH permet d'avoir une cohérence entre les différents services de la DRH, en renforcent la collaboration et la coordination entre le personnel, la transmission rapide des données, ainsi l'accès à l'information au moment opportun.

Conclusion

A l'issue de ce chapitre empirique dédié à l'étude des retombées des TIC sur la fonction RH dans le cas de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa.

En effet, Le choix de cette entreprise correspond parfaitement à notre problématique, l'EPB nous a offert un milieu favorable pour mieux mener notre étude, qui s'intitule l'impact des TIC sur la fonction RH.

Dans cette recherche, nous avons essayé d'apporter des éléments de réponses en vue de répondre à un certain nombre de questionnements et de tester notre hypothèse portant sur l'impact des TIC sur la gestion des RH au sein de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa.

Au regard des résultats obtenus, nous avons pu dégager un certain nombre de résultats :

- ✚ La réception et le partage de l'information en moment opportun ;
- ✚ Les TIC aident à la réalisation de la stratégie globale de l'entreprise ;
- ✚ Gain de temps et de l'argent ;
- ✚ Les TIC permettent de stocker, de traiter et de diffuser une vaste croissante des données rapidement et sans couts ;
- ✚ La disparition des fonctions intermédiaires.

Conclusion Générale

A 3D-style graphic consisting of a rectangular box with a blue-to-white gradient. The box has a dark grey shadow on its bottom and right sides, giving it a three-dimensional appearance. A large blue arrow points downwards from the bottom center of the box. The text "Conclusion Générale" is centered within the box in a bold, italicized, dark blue serif font.

Conclusion générale

Les entreprises vivent à l'heure actuelle des mouvements profonds de réorganisation et d'adaptation sous l'influence de facteurs multiples. Parmi ces facteurs, on relève l'importance des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les reconfigurations organisationnelles en termes de changement dans les rôles, les métiers, les structures, les compétences, les organisations de travail et les rapports avec l'environnement, etc.

L'introduction des technologies de l'information et de la communication (TIC) a transformé les modes de production, engendre aussi une modification du travail, a permis la circulation de l'information et la communication dans l'entreprise, les TIC permettent de réduire la durée de lancement d'un produit, de cibler la clientèle. L'usage de ces TIC assure le développement futur des entreprises et leur gestion.

L'évènement des TIC est le symbole des changements organisationnels, de l'activité humaine, des pratiques de la gestion des ressources humaines, les méthodes de travail ont connu une véritable mutation.

L'objet de notre étude était d'apprécier l'apport et l'impact des TIC sur la fonction RH.

Pour réaliser notre travail, nous avons entamé une étude sur l'intégration et leur impact sur la gestion des ressources humaines (GRH) au sein de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa.

Suite aux analyses menées dans cette recherche, on remarque que les TIC sont indispensables pour les administrations en leur permettant d'être plus efficaces et moins coûteuses, dont elles facilitent la réalisation de travail à temps réel d'une part, et améliorent la coordination et la collaboration entre les différents services d'autre part.

Au regard des recherches ressortis, après l'étude sur le terrain, que nous avons dirigé, on a constaté que la quasi-totalité de personnel de différents services de la DRH de l'EPB utilise les TIC dont les logiciels, progiciels, internet et intranet...

Pendant notre recherche nous avons constatés que l'utilisation des TIC au sein de l'EPB est remarquable vu son importance primordiale dans les diverses activités et leur adoption par les salariés afin d'atteindre leurs objectifs et l'importance qu'elles jouent dans l'organisation. La DRH de l'EPB a mis tous les moyens de communication à disposition de ses salariés pour assurer une meilleure fluidité et le partage de l'information à tous les niveaux de la DRH, les utilisateurs des TIC qui rencontrent des difficultés à l'usage de ces dernières ont bénéficié des formations organisées par l'entreprise pour mieux s'adapter à cet

Conclusion Générale

changement, l'intégration et l'installation des TIC, au sein de l'EPB, dégage beaucoup d'avantages pour les salariés ou encore pour l'entreprise, dont la rapidité et l'autonomie dans la réalisation de travail, permet de partager de l'information et de communication, tous cela engendre un développement et également permet une harmonisation et cohérence des pratiques de la GRH, ce qui lui réfère un rôle pertinent et stratégique pour cette entreprise.

Donc, l'objectif n'est pas d'aboutir à un modèle mais de tracer et déterminer des réflexions pour une meilleure émergence des TIC dans les pratiques managériales et organisationnelles (structures, apprentissage, ressources humaines, compétences, l'organisation de travail) dans les entreprises algérienne.



Bibliographie

Ouvrage :

- LOIC C., FTANCIS G. et FREDERIQUE P., « gestion des ressources humaines », Edition DUNOD, 1999.
- SILVA F., « être e-DRH : poste modernité, nouvelles technologies et fonction RH », Edition Liaisons, Paris, 2008.
- ROUSSEL P. citée MORENO M., « Gestion des Ressources Humaines-GRH », IAE-UTI, Paris, 2008.
- CADIN L., « Gestion des ressources humaines », Éditions Duodi, Paris, 2002.
- PERETTI J. M., « FAQ ressources humaines », Edition DUNOD, Paris, 2006.
- BOYER L. et EQUILBEY N., « G.R.H. nouvelles pratiques », Edition Ems management et sociétés, 2003.
- LETHIELLEUX. Laetitia, « L'essentiel de la gestion des ressources humaines », 5^{ème} édition extenso, paris, 2011-2012.
- CHLOE GUILLOT-SOULEZ, « La gestion des ressources humaines », Edition Galion Extenso, 2019.
- Mohamed LOUADI, « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », CPU, 2005.
- Miller G.A, « langage et communication », Paris, 1973.
- JEAN-PIERRE CITEAU, « gestion des ressources humaines principes générales et cas pratique », 2^{ème} édition, liège, 1998.
- CHARPENTIER. P, « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997.
- COUTINET, N. « Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », Hermès, la revue cognition, communication, politique, CNRS-Editions, 2006.
- GOVARE. V, « L'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) », Paris, 2002.
- BRIFAUT J.P, « Processus d'entreprise pour la gestion », Edition Lavoisier, Paris, 2004.
- J.M PERETTI, « tous DRH », ouvrage collectif, Éditions d'organisations », Paris, 2^{ème} édition, 2010.
- REIX.R, « Systèmes d'Information et management des organisations », Ed Vuibert, 2004.

Bibliographie

- O'BRIEN JAMES A., « **Les Systèmes d'Information de gestion** », De Boeck Université, 1995.
- BASQUE.J, « **Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire** », Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2005, p.34.

Mémoires :

- AFROUN. M, « **L'impact de l'intégration des NTIC sur la GRH : Cas de la direction RH de CEVITAL** », Mémoire de master, Université de Bejaia 2013.
- MEKBEL Sara, RABHI Selma, dans leur mémoire de master « **Intégration des technologies de l'information et de communication dans la fonction ressource humaine** » Cas : la DRH de CEVITAL agro-alimentaire université de Bejaïa, (2018-2019).
- MALKI Zineb, « **L'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines** », master 2, université de Bejaïa, (2016-2017).
- HANED Aïla, MEZINE Rania, « **L'impact des technologies de l'information et de communication (TIC) sur la fonction RH** », cas du groupe SAIDAL, master 2, université de Tizi-Ouzou, (2018-2019).
- EXBRAYAT.G, FISTEBERG.N, FOUESNANT.R, « **Le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise** », thèse université paris dauphine, MBA, MRH Promotion 7, 2010.

Sites web :

- Encyclopédie Britannica (Technologie) Disponible sur: www.britannica.com/topic/technology.
- Définition de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) URL : [http://travail-emploi.gouv.fr/publié le](http://travail-emploi.gouv.fr/publié_le) : 07.04.2014- mise à jour : 12.03.2021, consulté le 21.04.2021, à 17h57.
- Définition Laroussélien, disponibles sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961>.
- Définition de l'information et de la communication URL : www.olats.org/schoffer/definfo.htm, consulté le 25/04/2021.

Annexes

A 3D-style graphic consisting of a blue gradient rectangular box with a white-to-blue gradient. The word "Annexes" is written in a dark blue, italicized serif font in the center of the box. Below the box, a large blue arrow points downwards, also with a 3D effect and a white-to-blue gradient.

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA
-Bejaia-
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION

**Questionnaire destiné aux employés de la direction des ressources
humaine De l'entreprise « Entreprise Portuaire de Bejaia »**

Thème de recherche :
**« Impact des Technologies de l'Information et de la Communication sur
La Gestion des Ressources Humaines »**

L'étude qui s'intitule « l'impact des TIC sur la Gestion des Ressources Humaines (GRH) » nous permettra de découvrir l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la gestion des ressources humaines (GRH) au sein de l'entreprise, « Entreprise Portuaire de Bejaia » et de cerner les difficultés et de proposer des solutions permettant de combler ces lacunes.

Le questionnaire comprend **(24)** questions organisées en quatre **(4)** parties :

- ✚ La première partie : le profil du personnel ;
- ✚ La deuxième partie : les TIC au sein de l'entreprise ;
- ✚ La troisième partie : les TIC et la GRH (L'impact des TIC sur la GRH) ;
- ✚ La quatrième partie : le rôle de SIRH dans la fonction RH.

Nous vous prions de répondre attentivement aux questions, soit en donnant des réponses directes dans les espaces prévues pour cette effet (questions ouvertes) ou de cochez la (les) case(s)correspondantes (dans le cas des questions fermées).

Les réponses seront utilisées à des fins de recherche, uniquement dans le cadre du mémoire. Toutes les informations recueillies seront traitées de façon strictement confidentielle et aucun nom des répondants ne sera cité, à moins qu'avec son autorisation. Nous nous engageons à ne pas fournir à des tiers le détail de vos réponses.

Avec tous nos remerciements pour votre attention et votre contribution à notre travail.

Réalisée par :
SMAOUN Riadh

sous la direction de :
MELAKHESSOU Bilal

1^{ère} partie : Le profil du personnel

1) Age:

- Moins de 30ans
- De 30 à 39 ans
- De 50 à 59ans
- De 40 à 49ans
- 60ans et plus

2) Niveau académique :

- Moyen
- Secondaire
- Universitaire

-Autre.....

3) Catégorie socioprofessionnelle :

- Exécution
- Maitrise
- Cadre

4) Ancienneté (nombre d'années de service) :

- De 1 à 5
- De 6 à 10
- De 11 à 15
- De 16 et plus

2^{ème} partie : la disponibilité des TIC dans la direction RH

1) Utilisez-vous des TIC dans vos activités ?

- Oui
- Non

2) Si oui, quels sont les TIC que vous utilisez ?

Ordinateur	
Communication électronique (CD, vidéo...)	
Visio conférence	
Carte professionnel à puce	
Messagerie interne	
Transfert des fichiers (file transfert Protocol)	
Gestion électronique des documents	
Logiciels	
Equipement de contrôle d'accès	
téléphone (portable, fixe)	
Autre	

3) Utilisez-vous des progiciels lors de l'exécution de vos tâches ?

Oui

Non

4) Si oui, quels sont les progiciels que vous utilisez ?

ERP (Enterprise Resources Planning)

Groupware

Workflow

EDI (échange de données informatisées)

- Autre

5) Quels sont les réseaux que vous utilisez ?

Internet

Intranet

Extranet

- Autre.....

6) Quel outil technologique utilisez-vous pour effectuer vos communications internes ?

Téléphone

Courier électronique

Intranet
Vidéoconférence

- Autre

7) Les services RH de votre entreprise sont-ils entièrement informatisés ?

Oui

Non

3^{ème} partie : l'impact des TIC sur la fonction RH

1) Est-ce vous avez rencontré des difficultés d'usages de ces technologies ?

Oui

Non

2) Vous avez suivi une formation en TIC ?

Oui

Non

3) Si oui, êtes-vous satisfait de cette formation ?

Faiblement satisfaits

Moyennement satisfaits

Excellentement satisfaits

4) Utilisez-vous un logiciel qui vous aide dans l'exécution de vos tâches ?

Oui

Non

5) Ces logiciels vous facilitent-ils votre travail ?

Oui

Non

6) Quelle sont les avantages qu'offrent ces technologies à votre tâche ?

- Rapidité de la réalisation de mon travail
- Plus d'autonomie dans la réalisation de mon travail
- Meilleur partage de l'information
- Améliore les relations interpersonnelles
- Permet un service de qualité
- Une meilleure coordination, organisation et coopération

-Autre suggestion

7) Grâce aux TIC la circulation de l'information et la communication entre les services RH sont plus fluides ?

- Oui
- Non

8) Pensez-vous que les TIC améliorent l'effcience et l'efficacité de la fonction RH ?

- Oui
- Non

4^{ème} partie : le rôle du SIRH dans la fonction RH

1) Disposez-vous d'un système d'information des ressources humaine (SIRH) ?

- Oui
- Non

- Si oui :

2) Quels sont les activités couvertes par le SIRH ?

- Activité de recrutement
- Activité de formation
- Activité de GPEC
-

Activité de rémunération

- Autre.....

3) Pensez-vous que le SIRH est indispensable aux activités de la GRH ?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>

4) Quels sont les avantages que vous procure le SIRH dans votre travail ?

Faciliter la prise de décision

Réduire les coûts et le temps de la réalisation des tâches

Une meilleure gestion de l'information

La cohérence des pratiques de la GRH

Une meilleure communication

- Autre.....

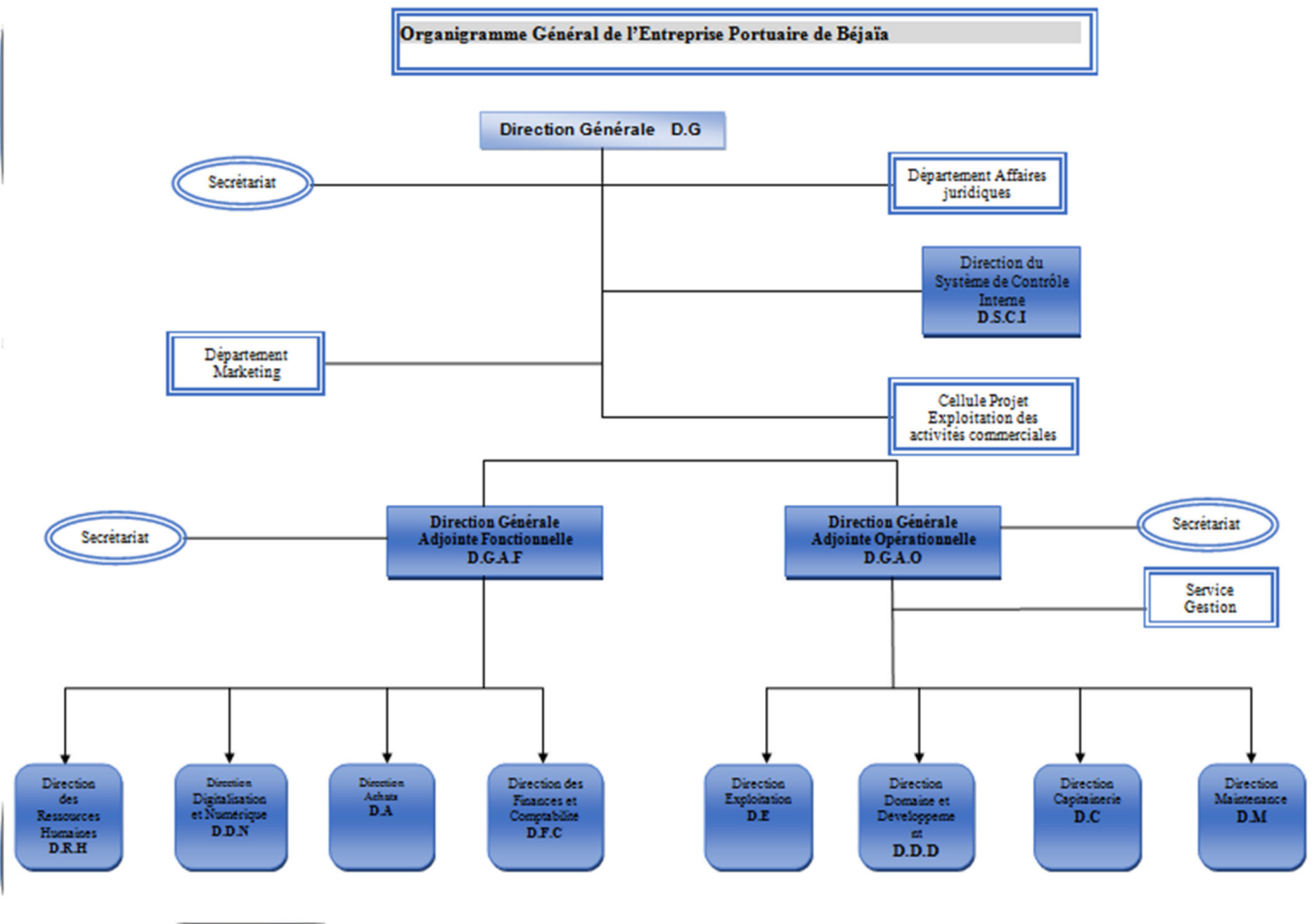
5) Trouvez-vous que le SIRH est un outil stratégique pour les pratiques de la GRH et pour l'entreprise ?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>

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

.....
.....
.....

Merci pour votre collaboration



Annexe 2 : organigramme général de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa

Résumé

L'objectif de cet article est de chercher à apprécier l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines (GRH), qui peuvent la réorganiser et la repositionner et, par conséquent, peuvent la rendre plus efficace en terme d'efficacité de la prise de décision de GRH, réduction des coûts, amélioration de la gestion de l'information mais aussi de la qualité des prestations RH vis-à-vis ses clients internes et externes. De même, d'essayer de mettre l'accent sur l'efficacité d'un Système d'Information Ressource Humaine (SIRH) basé sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Mots clés: Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), Système d'Information Ressources Humaines (SIRH), Gestion des RH (GRH).

Abstract

The objective of this article is to seek to appreciate the impact of Information and Communication Technologies (ICT) on Human Resources Management (HRM), which can reorganize and reposition it, therefore, can Make it more efficient in terms of efficiency in HRM decision-making, reduction of costs, improvement of information management but also of the quality of HR services internal and external customers. Likewise, try to emphasize the effectiveness of a Human Resource Information System (HRIS) based on Information and Communication Technologies (ICT).

Keywords: Information and Communication Technologies (ICT), Human Resources Information System (HRIS), HR Management (HRM).