

*Ministre De L'enseignement Supérieure et de la  
Recherche Scientifique  
Université Abderrahmane Mira-Bejaia  
Faculté Des Sciences Economiques, Commerciales Et Des Sciences De Gestion  
Département Science De Gestion*

## **MEMOIRE DE FIN DE CYCLE**

En vue de l'obtention du diplôme de master en science de gestion

**Option:** Management des Ressources Humaines

### **Thème**

**Le système d'information des  
ressources humaines  
CAS : SONATRACH BEJAIA**

**Préparé par :**

➤ **Mr. HAMIMID FAWZI**

**Encadré par :**

**M. BOUMESBAH.N**

**Année 2020-2021**

## *Remerciement*

*On remercie dieu le tout puissant de nous avoir accordé la force et le savoir et de nous avoir orienté vers le droit chemin.*

*On tient aussi à remercier tous ceux qui nous ont aidés de pré ou de loin dans notre travail, on cite tout particulièrement :*

*Notre encadreur, M<sup>r</sup> **BOUMESBAH.N** pour sa disponibilité, ses orientations et ses conseils tout au long de notre travail ;*

*On adresse également nos remerciements les plus respectueux à tous nos enseignants de l'université pour nous avoir transmis leurs connaissances.*

*En fin, nous adressons nos sincères remerciements à nos merveilleuses familles, et nos amis qui nous ont toujours soutenus et encouragé tout au long de notre formation.*

# dedicace

Je dédie ce modeste travail :

A mes adorables parents qui mon soutenu tout au long  
de mes études et à qui je souhaite une longue vie  
plaine de bonheur, joie et santé

A mes très chers frères et sœur

A tous mes amies chacun a son nom.

## **Abréviations**

**S.G.R.H** : Système de Gestion des Ressources Humaines

**R.H** : Ressource humaine

**SI** : Système d'information

**S.I.R.H** : Système d'information des ressources humaines

**DRH** : Direction des ressources humaines/Directeur des ressources humaines

**TS** : Technicien supérieur (TS)

**RRH** : Responsable ressource humaine

**GA** : Gestion administrative

**MGE** : Moyen Grande Entreprise

**GPEC** : Gestion Prévisionnelle de l'emploi et Compétence

**H1/H2** : Hypothèses de recherche

**NTIC ou TIC**(Nouvelles) Technologies de l'information et de la communication

**QR1/QR4** : Questions de recherche

**Les TBS** : Les tableaux de bord sociaux

**RSE** : responsabilité social d'entreprise

**FRH** : fonction ressource humaine

## *Glossaire*

**Application** : Ensemble de programme visant à automatiser des tâches de traitement de l'information.

**Dématérialisation** : Transformation de supports d'information matériels (le plus souvent des documents sur papier) en des fichiers informatiques.

**Éditeur** : Société produisant et commercialisant un logiciel.

**ERP** (Entreprise Ressource Planning) ou ,en français ,PGI (progiciel de gestion intégré) : sont des logiciels qui sont apparus dans les années 1990 , afin de gérer « l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise , en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière ,comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable ,la gestion financière , mais aussi la vente , la distribution , l'approvisionnement , le commerce électronique »( définition du grand Dictionnaire terminologique ,2001) . **e/RH /E-GRH** : Regroupe les applications de gestion des ressources humaines (paie, congés, recrutement, évaluation des compétences, etc.) Pouvant être utilisées d'un navigateur internet.

**TI** : Technologies de l'information.

**NTIC** :(Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication) : Au confluent de l'informatique, des réseaux de télécommunication et de l'audiovisuel, les NTIC s'adressent au plus grand nombre .Elles perdent de plus en plus leur appellation « nouvelles »pour devenir les TIC.

**SI (système d'information)** : ce qui assure le couplage organisationnel entre les modules opérationnels et les modules pilotes de l'organisation, deux une vision systémique globale.

**SIRH (système d'information des ressources humaines)** : Composante du SI global de l'organisation, axés sur la gestion des données relatives aux ressources humaines.

**Workflow** : Fonctionnalité d'une application permettant de favoriser la circulation des informations entre différentes catégories d'acteurs.

**Compétence** : la compétence est une qualification professionnelle. Elle se décline en savoirs (Connaissance) en savoir-faire (pratiques) et en savoir-être (comportements relationnels) ainsi qu'en des aptitudes physiques.

**Talent** : ce que l'individu sait faire mieux que les autres.

**Le responsable de SIRH (chef de projet RH)** : il s'occupe des besoins en la matière, conçoit un schéma directeur, établit les cahiers des charges, assure la maintenance et le développement régulier des systèmes d'informations. Dans une grande entreprise du CAC 40, le responsable de ces systèmes peut occuper un poste de direction reportant directement au DRH.

**Savoir-faire** : ils concernent la maîtrise d'outils et de méthodes dans des contextes bien spécifiques. il importera de préciser dans quelle mesure ces savoir –faire sont transférables à des situations de travail diversifiées.

## Liste des figures

*page*

<b>figures 1.1</b> : Source d'information en entreprise.....	<b>13</b>
<b>Figure 1.2</b> : Un système fondé sur des ressources et des pratiques de travail.....	<b>18</b>
<b>Figure 1.3</b> - Composantes et fonctions du SI.....	<b>19</b>
<b>Figure 1.4</b> : Caractéristiques du système d'information.....	<b>21</b>
<b>Figure 1.5</b> : La gestion des ressources humaines.....	<b>29</b>

<b>Liste des Tableaux</b>	<i>page</i>
<b>Tableau 1.1</b> : éléments composant un système dans la définition dite « triviale ».....	<b>15</b>
<b>Tableau 1.2</b> : L'évolution de la fonction RH.....	<b>30</b>
<b>Tableau 1.3-LE DRH</b> et ses clients.....	<b>32</b>
<b>Tableau 1.4</b> : Les effectifs du département des ressources humaines.....	<b>61</b>
<b>Tableau N°1.5</b> : Les activités de la SONATRACH.....	<b>63</b>
<b>Tableau N°1.6</b> : Présentation de l'échantillon selon le sexe	<b>65</b>
<b>Tableau N°1.7</b> : Présentation de l'échantillon selon l'âge	<b>65</b>
<b>Tableau N°07</b> : Répartition de la population d'étude selon le niveau d'instruction	<b>65</b>
<b>Tableau N°1.8</b> : Présentation de l'échantillon selon le poste occupé	<b>66</b>
<b>Tableau N°1.9</b> : Les TIC misent à votre disposition dans l'entreprise	<b>66</b>
<b>Tableau N° 1.10</b> : La manière dont les TIC sont utilisées	<b>67</b>
<b>Tableau N°1.11</b> :L'insertion des TIC dans l'entreprise	<b>68</b>
<b>Tableau N°1.12</b> : l'utilité des TIC dans l'entreprise.	<b>69</b>
<b>Tableau N° 1.13</b> :L'intégration des TIC dans les services de l'entreprise	<b>70</b>
<b>Tableau N°1.14</b> : Les TIC la coordination entre les différents services de l'entreprise	<b>71</b>
<b>Tableau N°1.15</b> :l'utilisation des TIC renforcent la relation entre les travailleurs	<b>71</b>
<b>Tableau N°1.16</b> : le rôle des TIC dans l'entreprise	<b>72</b>
<b>Tableau N°1.17</b> :L'outil le plus utilisé pour faire face au fossé numérique	<b>73</b>

# Sommaire

remerciement	
dédicaces	
Liste des Abréviation	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
sommaire	
Introduction générale.....	01
Intérêt du choix du sujet .....	05
Problématique.....	06
Hypothèses de recherche.....	07
Objectifs de la recherche.....	08
Méthodologie de la recherche.....	09
Architecture du mémoire.....	10
<b>Chapitre1 : Revue de littérature sur les SI</b>	
Introduction.....	11
Section 01 : Le concept de système d'information (SI) .....	12
1- Le concept de système d'information (SI) .....	12
2-Les caractéristiques du SIRH.....	24
<b>Section 02 : Le concept GRH et la fonction RH.....</b>	<b>25</b>
2.1. Evolution et définitions de la GRH.....	25
2.2. Le champ Social.....	36
<b>Chapitre II Les NTIC avec le SI</b>	
Introduction.....	38
1-Généralités sur les NTIC.....	38
2-Les différents types des NTIC .....	41
3-Les NTIC englobent .....	43
4-NTIC, un outil de modernisation de la GRH .....	52
5. Les avantages de l'investissement dans les NTIC .....	54
6. Les inconvénients de l'investissement dans les NTIC .....	55
<b>Chapitre III Cas Pratique</b>	
Introduction.....	56
<b>Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil.....</b>	<b>56</b>
1. L'historique, Naissance et évolution de la SONATRACH.....	56
2. Présentation de l'organigramme de la Direction Régionale de Bejaia.....	58
3. Les moyens humains du département des RH.....	61
4. Organisation et coordination des différents services du département.....	62
5.Les Activités de la SONATRACH.....	62
<b>Section 02 : Usage des TIC à la SONATRACH.....</b>	<b>64</b>
1- Usage des TIC.....	64
2- Le SIRH de l'entreprise .....	64
Conclusion générale.....	65
Bibliographie.....	66
Table des matières	



# **Introduction générale**

## **Introduction générale**

Dans des conditions transformées par l'incertitude économique et la mondialisation que ce soit pour optimiser et rationaliser leur fonctionnement interne ou pour organiser les relations avec leurs clients et fournisseurs , les SI<sup>1</sup> jouent un rôle essentiel tout au long de la vie de l'entreprise et dans un nombre toujours croissant de ses activités.

L'utilisation des SI internet est devenue une condition de fonctionnement et de développement, voire de survie .Presque tous les secteurs d'activités dépendent de l'utilisation des SI, notamment ceux qui ont un recours massif au commerce électronique, les secteurs des services, les secteurs industriels, etc. Bien que les technologies connues du grand public soient devenues davantage un bien de consommation, lorsqu'elles sont intégrées aux SI des entreprises et que ces avancées technologiques sont accompagnées de changements dans les pratiques managériales, ces SI rénovés et enrichis peuvent offrir un point d'ancrage pour de nouveaux produits et services. Ils apportent également des modes de conduite d'affaires novateurs en contribuant ainsi à fournir un avantage stratégique concurrentiel pour les entreprises .Selon de nombreuses recherches, un investissement dans les SI participe de façon tangible à l'augmentation de la productivité des entreprises et des nations .

Les exigences du fonctionnement d'une économie de plus en plus mondialisée, la transformation de l'entreprise, le développement des économies axées sur le savoir et l'information, l'émergence de l'entreprise informatisée, l'expansion d'internet et la convergence technologique ont renforcé le rôle des systèmes d'information dans le monde concurrentiel actuel des affaires. Ces tendances posent de nouveaux défis à l'entreprise et à son management.

A l'heure actuelle, un pourcentage croissant des économies industrielles avancées des Etat –Unis ,de l'Europe et de l'Asie dépendent des instruments de communication et d'analyse efficaces pour les échanges commerciaux et la gestion d'entreprises dispersées dans le monde entier .Elles sont en passe de devenir des économies de service fondées sur le savoir et l'information .Dans de telles économies, les systèmes d'information combinés aux technologies internet sont devenus des éléments structurants des mouvements économiques

---

<sup>1</sup> Kenneth Laudon , Jane Laudon, « Management des système d'information », 11<sup>ème</sup> édition ,édition Pearson ,paris 2010.p .1.

Ils ont transformé les structures organisationnelles traditionnelles en des structures moins pyramidales, plus facilement décentralisables et délocalisables et fortement informatisées, capables de développer d'importantes possibilités d'organisation et de gestion globales pour tenter d'atteindre des niveaux de rentabilités et de compétitivités élevés.

L'économie algérienne traverse une période cruciale de son existence marquée par des changements profonds de son environnement .L'entreprise algérienne est ainsi confrontée à une concurrence de plus en plus serrée dans le cadre de la globalisation de l'économie.

De ce fait, les entreprises ont commencé à prendre connaissance de l'importance des Ressources humaines dans leur réussite et elles ont fini par considérer le facteur humain comme une source à part entière, en mettant en place un système de gestion des Ressources Humaines, qui a considérablement évolué au cours de ces dernières décennies intégrant, de son côté de nouvelles solutions technologiques à l'instar du système d'information.

Ce dernier<sup>2</sup> se définit comme un ensemble de composant inter relié. Des matériels informatiques (les ordinateurs et serveurs, mais aussi les équipements portables et mobiles ) équipés de logiciels (ensemble de programmes ) recueillent, traitent, stockent et diffusent de l'information afin d'aider à la gestion des opérations courantes, à la prise de décision , à la coordination, au contrôle, à l'analyse et aux capacités de représentation de situations au sein d'une entreprise, mais aussi avec les partenaires extérieurs à l'entreprise. Les SI contiennent des informations sur des personnes, des lieux et les produits ou les brevets par exemple. A la différence de l'expression « technologies de l'information », qui fait référence aux seules caractéristiques fonctionnelles et techniques pour traiter des données brutes et les transformer en informations signifiantes, le SI englobe les dimensions managériales, organisationnelles, sociales, éthiques et technologiques. Ces deux concepts sont à la fois distincts et complémentaires, dans la mesure où il est important de connaître les principes de fonctionnement et les potentialités des technologies pour ensuite y recourir de façon sélective pour contribuer à résoudre tel ou tel problème organisationnel ou développer une innovation utile au développement commercial de l'entreprise .

---

<sup>2</sup> **Kenneth Laudon ., Jane Laudon,** « Management des système d'information », 11<sup>émé</sup> édition ,édition Pearson ,paris 2010.p.2.

La culture des SI s'apparente à une compréhension globale des systèmes d'information dans leurs aspects opérationnels et stratégiques, tandis que la connaissance informatique se limite à la compréhension des technologies. La culture des SI recouvre la compréhension de l'organisation, les dimensions de gestion des systèmes d'information ainsi que les dimensions technologiques.

Les systèmes d'information font partie intégrante des organisations et, dans certains cas, du cœur de métier de celles-ci. C'est le cas de toutes les sociétés dont la vente de bien (physiques ou dématérialisés, comme la musique ou la vidéo par exemple) ou services à la distance (les banques, assurances ...) est la raison d'être. Les systèmes d'information ont une fonction de support aux différents processus d'affaires de l'entreprise, qu'ils concernent les ressources humaines, le marketing, la finance, la production, etc., mais aussi le rôle de coordination et de rationalisation entre ces fonctions. Ils sont conçus à partir des « procédures standard d'opération » et des règles formelles qui imposent aux utilisateurs la manière d'accomplir tout ou partie des diverses tâches qui leur incombent. Ils peuvent également intégrer des pratiques informelles ancrées dans les comportements des utilisateurs (la culture organisationnelle, par exemple).

Ils fournissent des outils et des informations aux collaborateurs, pour qu'ils assurent leurs tâches récurrentes, et aux managers (aux différents niveaux de l'organisation) qui en ont besoin pour allouer, coordonner et suivre l'évolution de leur travail, prendre des décisions, créer de nouveaux produits et services, et prendre des décisions stratégiques.

Les entreprises utilisent de la technologie (du matériel informatique tels les ordinateurs, des logiciels, des outils de stockage ...) pour assurer le support de leurs opérations. Ces technologies sont en constante évolution et cette vitesse d'évolution contient des possibilités (création de nouveaux services et de nouveaux modes opératoires).

La fonction RH<sup>3</sup> connaît elle aussi le besoin d'optimiser et de gérer d'information de plus en plus important. Depuis le début des années 1990, nous avons vu une fonction RH qui s'est « outillée ». Ces outils RH se sont informatisés avec, en parallèle, l'informatisation d'un certain nombre de processus RH grâce au développement des ERP RH. La fonction RH est

---

<sup>3</sup> Stéphane BOURLIATAUX., Cyril GALLITRE., Yves ROY, « système d'information des ressources humaines (SIRH) : MANUEL ET APPLICATION », édition DUNOD, Paris 2008 .p.1.

maintenant structuré par les systèmes d'information. Le SIRH est devenu un outil incontournable des professionnels de la gestion des ressources humaines (GRH) pour les tâches administratives (paie, gestion administrative, recrutement, formation...), en raison des volumes de traitement<sup>4</sup>.

Formellement, on pourrait penser que la question du SIRH<sup>5</sup> est éloignée de toutes problématiques, en effet, pour celui qui serait tenté de réduire la fonction d'un SIRH au traitement de tâches administratives d'ordre finalement purement logistique.

Mais dès lors que le SIRH n'est plus au « cœur de la DRH » mais bien au « cœur de l'entreprise » parce qu'il touche et implique l'ensemble des acteurs du corps social, il n'est pas possible d'affranchir les réflexions dont il est l'objet de toutes ces évolutions. Qu'elles soient techniques, comportementales ou sociales, elles affectent l'Homme au travail, son management et tout simplement le rapport qu'il entretient avec l'information, devenue pièce maîtresse de son activité.

Appréhender la portée stratégique, politique, culturelle et managériale du SIRH est devenu une exigence professionnelle réelle, voire l'un des facteurs de succès des politiques RH des entreprises.

Ce besoin est finalement assez nouveau pour une fonction plus souvent guidée en la matière par une vision centrée sur ses problématiques internes de production.

---

<sup>4</sup> Annick Haegel , toute la fonction ressources humaines, 3<sup>ème</sup> édition , édition Dunod ,paris ,2016 ,P IV-XV <sup>5</sup> **Kenneth Laudon ., Jane Laudon, Op.,cit .p.3.**

### **Intérêt du choix du sujet**

Le choix de ce sujet : « Le système d'information des ressources humaines (SIRH) » n'a pas été anodin :

- Premièrement, En plus du domaine de la GRH, j'ai toujours été passionnée par l'informatique ;
  
- Ensuite et vu l'évolution incessante de l'environnement de l'entreprise, l'intérêt de recourir au SIRH devient cruciale notamment avec la place croissante des ressources humaines dans la création et le maintien de l'avantage concurrentiel ;
  
- Enfin, il y a également le fait que cette thématique soit en adéquation parfaite avec la formation suivie.

**Problématique :**

Dans le contexte pour le moins mouvant et incertain qui caractérisent l'environnement des entreprises algériennes, la fonction RH doit être un élément de stabilité et de sécurité, en garantissant à l'entreprise un capital humain toujours au mieux de ses compétences. Aussi et face à la complexité croissante de la fonction RH à la recherche d'une plus grande valeur ajoutée et de gains de productivité,

Notre réflexion consiste à répondre à la question suivante :

**Comment un système d'information peut-il aider les responsables de la fonction RH à exécuter leurs fonctions ?**

Cette interrogation amène plusieurs questions subsidiaires, à savoir :

- ✓ Concrètement, en quoi consiste le SIRH ? Peut-on imaginer aujourd'hui gérer et développer les RH sans disposer d'un système d'information ?
- ✓ Quelles sont donc les contraintes de mise en place du système d'information pour la fonction RH ?
- ✓ Quel est le degré de son intégration et ses fonctionnalités déployées au sein de SONATRACH ?

**Hypothèses de recherche :**

**Hypothèse 01 :** Le SIRH est majoritairement constitué des composantes de base au sein d'une entreprise. ?

L'objectif est de démontrer si la fonction RH se focalisait toujours autour de la logique administrative. Autrement dit, la fonction RH peut-elle consacrer plus de temps aux enjeux stratégiques de la gestion des ressources humaines dans l'organisation. Pour cela nous avons fait appel à un entretien, direct avec le responsable RH, et chef de projet SIRH de l'entreprise concernée.

**Hypothèse 02 :** Le SIRH est en adéquation avec les besoins des employés de l'entreprise. ?

Nous allons voir s'il y a ou non une relation significative entre le SIRH et les besoins des employés. Nous utiliserons un questionnaire administré aux employés pour pouvoir harponner cette question.

### **Objectifs de la recherche :**

Nous avons souhaité, lors de cette étude, comprendre ce qu'est un SIRH, il convient de s'intéresser à son histoire, aux évolutions de ses définitions et aux grandes fonctions qui le composent. Pour être efficace dans la pratique, il est également nécessaire d'appréhender quelques notions clés. Et ainsi d'apprécier l'état d'avancement de **SONATRACH** dans l'utilisation des nouvelles technologies et particulièrement l'étendue de leur SIRH à travers de nombreuses fonctionnalités dans la gestion des ressources humaines.

**Méthodologie de la recherche :**

Pour mener à bien notre recherche et afin de produire une analyse pertinente par rapport à notre champ d'observation, nous nous sommes appuyés sur la recherche documentaire complétée par un protocole de recherche et d'investigation, associé d'une enquête sur le terrain et questionnaire.

La recherche documentaire s'est basée sur des lectures théoriques (ouvrages, revues, articles, rapports, sites d'internet) qui se sont articulées sur différents documents qui ont une relation directe avec l'encadrement de la fonction RH, le système d'information et le système d'information des ressources humaines.

Concernant le protocole de recherche, il est fondé sur la collecte de données et d'information au niveau de SONATRACH. Pour mieux cerner notre sujet sur le SIRH. Avons recouru à un entretien avec le responsable RH, le responsable de projet RH, et l'observation directe de leur SIRH.

L'enquête sur le terrain s'est focalisée sur le questionnaire élaboré par nos soins, adressé à 40 cadres et employés de l'entreprise de SONATRACH.

Et enfin, nous avons procédé à l'analyse des données obtenues.

**Architecture du mémoire :**

Pour mener à bien ce projet, nous avons structuré notre travail de recherche en deux grandes parties. Les deux premiers chapitres sont consacrés à la revue de littérature sur les sujets connexe au SIRH, le troisième chapitre concerne notre contribution empirique.

Dans **un premier chapitre**, nous nous attèlerons à dresser l'état de la littérature des sujets gravitant autour de l'objet de ce mémoire .Nous commencerons par définir les notions nécessaires pour pouvoir comprendre la notion SIRH : système d'information, information .Ensuite, nous nous intéresserons plus particulièrement à l'évolution, aux définitions et missions de la fonction des ressources humaines.

Dans un **second chapitre**, nous parlons sur (Nouvelles) Technologies de l'information et de la communication ainsi que leurs évènements en suite l'adoption des NTIC sur SIRH décrivant ainsi les différents modèles d'organisation du SIRH et de ses fonctionnalités autant de visions diverses des auteurs, des consultants, des éditeurs de logiciels. Nous poursuivons par une analyse détaillée de chacune des fonctionnalités.

Le **troisième chapitre est** consacré à notre étude empirique, nous débuterons par la présentation l'organisme d'accueil, dont nous étudierons le SIRH au sein de l'organisme. Nous ferons enfin un état des résultats de notre recherche et reviendrons sur notre problématique et hypothèses de recherche.

Finalement, nous rappelons **les conclusions** que nous avons tirées de notre problématique et hypothèses de recherche.



# **Chapitre I**

**Revue de littérature sur les SI**

## **Introduction**

L'environnement économique connaît depuis plusieurs années une accélération, qui se traduit par une dynamique concurrentielle, beaucoup plus complexe à gérer par les entreprises. Une telle dynamique peut trouver son origine dans le développement rapide de système d'information et des nouvelles technologies d'information et de communication. Les entreprises sont obligées de s'adapter à l'évolution de leur environnement pour être compétitives. En effet, le recours intensif au travail en équipe, la restructuration des niveaux hiérarchiques, ainsi qu'une plus grande polyvalence conduisent au développement de l'organisation.

Cette ouverture exige un degré de disposition des informations pour mieux maintenir les échanges, la communication. Pour exploiter rationnellement cette matière première qui est l'information il est nécessaire de disposer d'un véritable système d'information qui permet de fournir en temps opportun l'information nécessaire et pertinente. Cette situation a suscité l'émergence des systèmes d'informations.

Les systèmes d'information sont aujourd'hui essentiels à la compétitivité des entreprises et peuvent jouer un rôle capital dans le succès d'une entreprise. Ils fournissent l'information dont l'entreprise a besoin pour une exploitation efficiente et une gestion efficace, et pour obtenir ou maintenir son avantage sur les concurrents

L'objet de ce chapitre est de définir les concepts de base de système d'information ainsi que leur place dans la fonction RH.

Dans cette section, nous allons aborder l'importance des systèmes d'information, ces composantes et leur rôle.

## Section 01 : Le concept de système d'information (SI)

### 1- Le concept de système d'information (SI)

Le système d'information est aujourd'hui un élément central du fonctionnement d'une organisation. Les données à disposition des entreprises sont de plus en plus nombreuses, et prennent une grande importance. Cependant, pour être utiles, ces informations doivent être correctement organisées et facilement accessibles.

#### 1.1. Le vocabulaire de base des systèmes d'informations des organisations

Organiser les informations selon un système permet de visualiser les interactions entre les différents composants, les liens avec les acteurs concernés et les relations de causes à effets dans les réponses apportées aux clients. Il est toutefois indispensable pour maîtriser cette organisation de comprendre les notions d'information et de système.

##### 1.1.1. L'information : définition, caractéristiques et natures

La réussite de l'entreprise passe d'abord par une surveillance intelligente, continue et globale de l'information pour s'adapter aux différents changements. Dans la revue de Gérard Tchouassi<sup>1</sup> propose une définition de l'information selon plusieurs auteurs :

###### 1.1.1.1. Définition de l'information

Dans l'usage courant, les termes « *donnée* » et « *information* » sont souvent considérés comme des synonymes. Cependant, lorsqu'on recherche la précision, il apparaît que la donnée ne devient une information que lorsqu'elle est reçue par l'être humain qui l'interprète. Une information est une donnée observée par un acteur. L'observation implique la comparaison à d'autres données pour qu'il y ait interprétation. Passer du rang de donnée à celui d'information suppose que la connaissance de la donnée contribue à l'action de celui qui l'observe. Les données (mots, nombres, images, le son) constituent donc la matière première de l'information par un processus d'interprétation qui leur attribue de la signification et du sens.

Il n'existe pas vraiment de définition unique du concept information. Les définitions varient en fonction des référentiels (Haouet, 2008). Parmi les nombreuses définitions proposées, nous pouvons retenir celle élaborée par Davis, Olson, Ajenstat et Peaucelle (1986), et qui se réfère aux fonctions de l'information, indépendamment de sa forme et de son traitement : l'information est l'image des objets et des faits. Elle les représente, elle corrige ou confirme l'idée qu'on se faisait. L'information contient une valeur de surprise, en ce sens qu'elle apporte une connaissance que le destinataire ne possédait pas ou qu'il ne pouvait pas

---

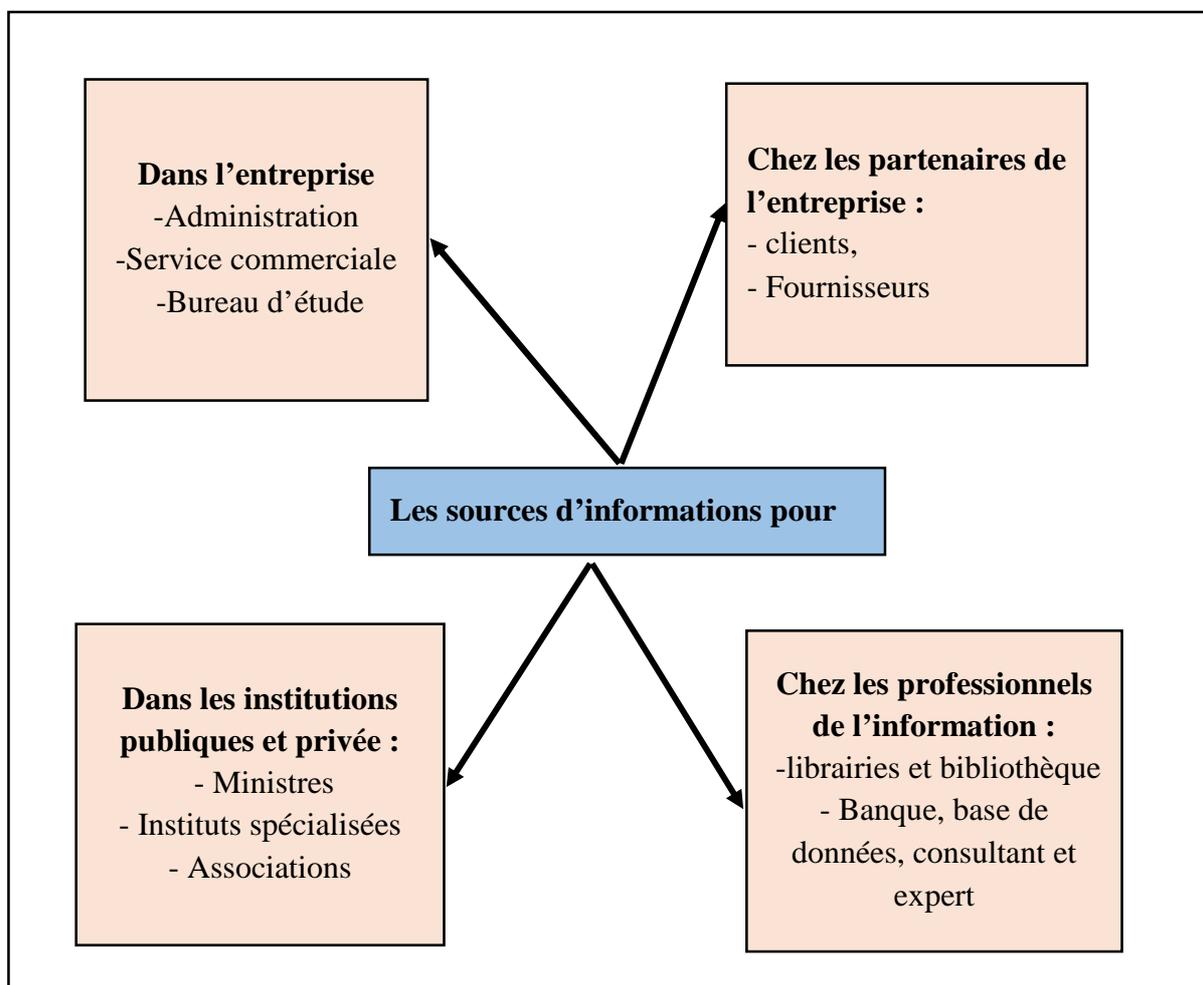
<sup>1</sup> Gérard Tchouassi, « les besoins en informations dans les entreprises », Revue CONGOLAISE 2017 /2.p.24 .

prévoir. Cette définition reconnaît que l'information, en tant qu'élément de connaissance réduit l'incertitude en modifiant la probabilité assignée aux états possibles de futur.

Pour **March (1991)**, la principale incertitude dans la prise de décision est l'ignorance des informations détenues par les autres ils leurs actions probable .La principale d'être de l'information est sans rôle dans un processus de diminution de cette incertitude

Comme le notent **Amabile , Caron et Fasan (2002)** , l'attention se recentre sur les conditions qui lui permettent de prendre sens et de fondé une interprétation utile pour l'action.

**Figure 1 .1** : Source d'information en entreprise



**Source** : Gérard Tchouassi , « les besoins en informations dans les entreprises »,  
Revue CONGOLAISE 2017 /2.p.24 .

La source la plus importante de l'information sur une entreprise et naturellement l'entreprise elle-même. Les sources d'informations peuvent être interne ou externe en effet, les sources internes sont composées des fichiers propres à l'entreprise tels les activités de ses différents services et des statistiques qu'elles ont pu faire pour analyser les fluctuations d'une période à l'autre sur les ventes, les accidents du travail et les plannings. Les sources externes sont composées des renseignements et des données provenant des partenaires, des collaborateurs de l'entreprise, des institutions nationales et internationales.

L'information reste ainsi au cœur du système de gestion de l'entreprise, comme elle est au centre de toutes les décisions à prendre. Être bien informé est souvent presque toujours une condition à la réussite.

### **1.1.1.2. Caractéristiques de l'information**

L'information peut être décrite selon :

- Ses qualités intrinsèques : son exactitude, son intégralité ;
- ses critères formels : sa rapidité d'acquisition, sa facilité de compréhension, son coût d'obtention ;
- ses critères de couverture : géographique, juridique.

### **1.1.1.3. Les différentes natures de l'information**

On distingue trois natures d'information :

#### **A. Les informations circulantes**

Les informations circulantes constituent le flux d'information qui statue sur l'état du processus de production et de fonctionnement de l'entreprise.

#### **B. Les informations source de connaissances**

Ce sont notamment, le résultat d'une démarche d'ingénierie des connaissances, qui propose des techniques et des outils d'acquisition et de représentation des connaissances.

#### **C. Les informations partagées**

Il s'agit d'informations traitées par les nouvelles technologies de l'information et de la communication, par exemple les conférences électroniques qui nous permettent d'être au même instant à des endroits différents, engendrant une transformation dans les comportements de travail, accélérant l'édition et la diffusion des documents, apportant un soutien au travail en groupe, et modifiant les modes de communication.

### **1.1.2. Définition du concept de système**

Cette définition<sup>2</sup> aura une portée pratique très importante en matière de système d'information. Elle met en exergue la portée triviale du concept.

---

<sup>2</sup> Michelle Gillet, Patrick Gillet, « SIRH : Système d'information des ressources humaines », édition DUNOD, Paris 2013. P. 10-12.

**Tableau 1.1 : éléments composant un système dans la définition dite « triviale »**

Quelque chose :	un objet
Dans quelque chose :	son environnement composé d'autres objets
Pour quelque chose :	cet objet a un but qu'il poursuit
Fait quelques choses :	l'objet mène des activités pour atteindre son but
Par quelque chose :	l'objet possède une structure sur laquelle repose le déroulement de ses activités
Qui se transforme dans le temps :	l'évolution de l'objet est génétique

**Source :** Michelle Gillet, Patrick Gillet, « SIRH », , édition DUNOD. Paris, 2013, P.10

A partir de cette définition, un système est donc compris à travers un ensemble d'éléments le composant :

**♣ Quelque chose (un objet)**

Dans l'action qui consistera à modéliser l'objet, il ne faudra pas perdre de vue que ce que nous cherchons à représenter existe. Cette existence de l'objet n'entraîne que la validation du modèle, qui constitue une représentation

**♣ Qui dans quelque chose (son environnement)**

L'organisation est vue comme un système en interaction avec un environnement ; composé lui-même de nombreux autres systèmes. Cette vision de l'organisation implique qu'elle ne peut se concentrer uniquement sur son fonctionnement interne mais doit, au contraire, s'axer sur les interactions qu'elle entretient avec les autres systèmes constituant son environnement.

**♣ Pour quelque chose (sa finalité)**

L'organisation, en tant que système, poursuit un but .Elle recherche soit un profit à répartir à ses actionnaires, soit un service à rendre à la collectivité ou à un groupe d'ayants droit. Cette caractéristique est très importante, car il faut être conscient de ce qu'est le but de l'organisation.

**♣ Fait quelque chose (son activité)**

Pour atteindre le but, il faut mener une activité, créatrice de valeur ajoutée .Cette activité est menée par les différents acteurs de l'organisation. Cela redonne toute sa place à l'humain, qui est le seul facteur de création de valeur.

**♣ Par quelque chose (sa structure)**

Comment mener l'activité, qui permet d'atteindre le but ? Grâce à une structure, qui permet d'organiser l'action des différents acteurs et de faire circuler les flux nécessaires.

**♣ Qui se transforme dans le temps (son évolution)**

L'action création constitue un processus de transformation de ressources .Elle a un impact sur l'organisation elle –même.

**1 .2. Le système d'information**

Le système d'information présente des opportunités indéniables aux organisations soucieuses d'accroître leur efficacité. Il est donc essentiel de connaître ce concept afin de maîtriser ses enjeux.

**1.2.1.Définitions et rôle du système d'information**

Nous allons, dans ce qui suit, définir le concept de SI et mettre en exergue le rôle qu'il joue dans les organisations.

**1.2.1.1. Définitions du système d'information**

**Robert Reix .,Bernard Fallery.,Michel Kalika.,et al (2016)** , Un système d'information peut d'abord être vu comme un ensemble organisé de ressources (personnes ,données ,procédures , matériels ,logiciels ) permettant d'acquérir , de traiter , de stocker des informations ( sous forme de données ,textes , images ,sons) ,dans et entre des organisations.<sup>3</sup>

Pour **S.Alter (1991)**, « un système d'information est une combinaison de pratiques de travail, d'informations, de personnes et de technologies ...organisée pour atteindre des objectifs dans une organisation ».<sup>4</sup>

Un système d'information regroupe différentes ressources : des acteurs, des données et des matériels et logiciels

**A. Des acteurs**

Il n'y pas de système d'information fonctionnant sans ressources humaines .Ce sont soit des utilisateurs du système (en interne : employés, cadres, dirigeants ...ou en externe : clients ,fournisseurs ...) ,qui , pour la réalisation de leurs tâches , utilisent l'information produite par le système ou alimentent le système en données nouvelles , ou bien des spécialistes de la construction des systèmes d'information (analystes , programmeurs ...) dont le travail consiste à concevoir ,développer , implanter les bases technologiques du système et assurer son fonctionnement.

---

<sup>3</sup> Robert Reix ., Bernard .Fallery ., Michel .Kalika.,et al ,Op.cit,7ème édition, P.2

<sup>4</sup> Ibid., p .2-3

**B. Des données**

Sous des formes variées (chiffres, textes, images, sons), ces ressources essentielles matérialisent l'information détenue ou utilisée par l'organisation. Elles traduisent soit des événements nouveaux (par exemple, un compte client) .Ces données constituent la matière première des traitements ; elles concrétisent des connaissances de l'organisation et elles sont un véritable actif, indispensable à son fonctionnement.

**C. Des matériels et logiciels**

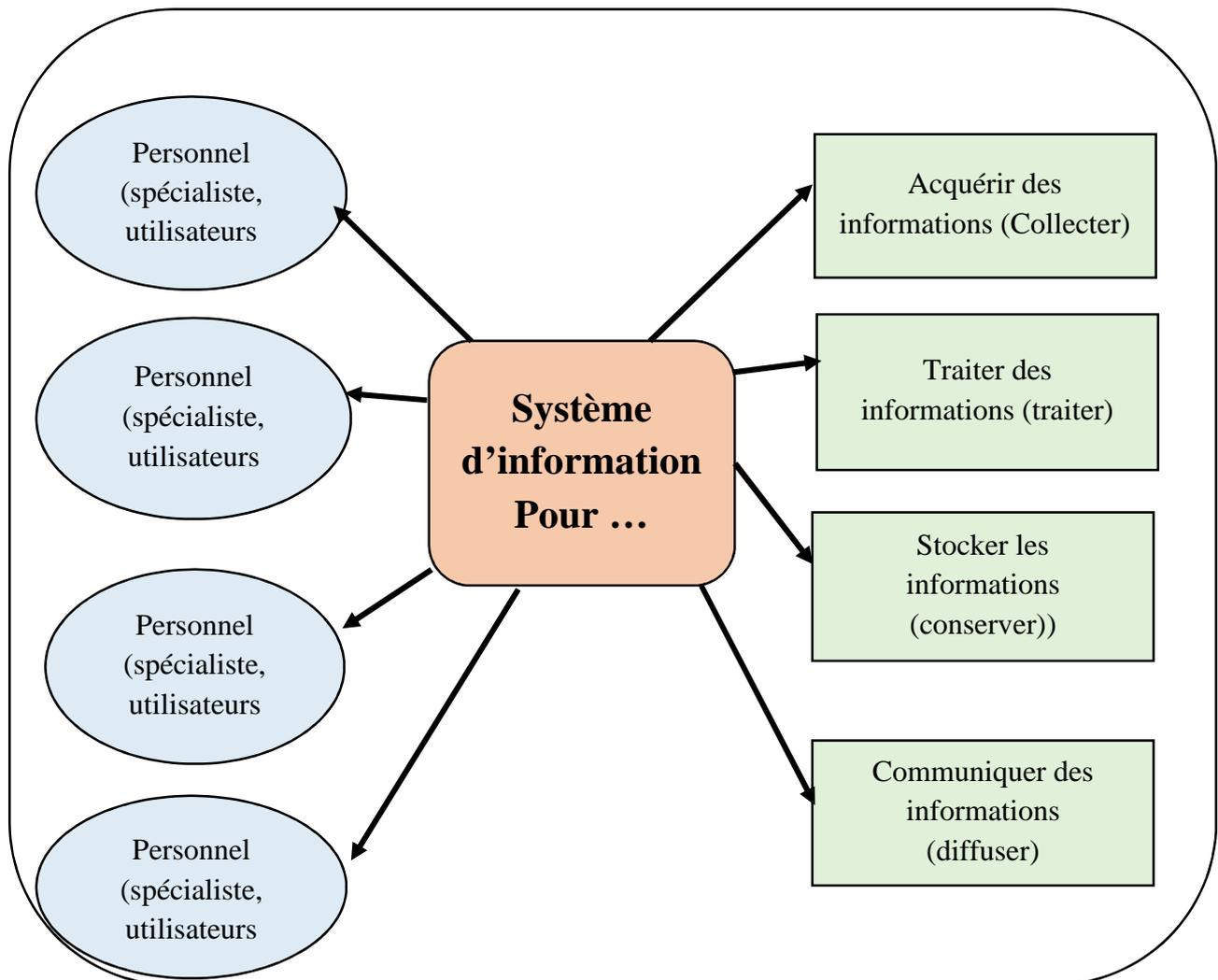
Le système d'information repose ,dans la plupart des cas, sur des technologies numériques : réseaux et différents types de terminaux .L'utilisation de logiciels , de programmes enregistrés ,commandent le fonctionnement du matériel : le choix ou l'élaboration de ces programmes est un aspect majeur de la construction des systèmes d'information ,car les programmes conservent les connaissances opératoires de l'organisation ;ils constituent un répertoire de modèles pour l'action .On notera cependant que la définition de la notion de système d'information n'implique pas obligatoirement le recours à de telles technologies et qu'on peut fort bien définir un système d'information construit avec un crayon et des feuilles de papier .Un système d'information ne se confond pas avec un système technologique.

**D. Des pratiques de travail**

Les pratiques réelles de travail, individuelles ou collectives, imbriquent des tâches automatisées et des tâches confiées aux personnes ; la définition des rôles respectifs de l'homme et de la machine est décrite, de façon formelle ou informelle, par des procédures, qui constituent la partie dynamique du système d'information.

Mais un système d'information ne découle pas de simples juxtaposition de ces différentes ressources .Il est le résultat d'un travail de construction qui a pour but de répondre au mieux à des objectifs assignés au système .Ce point très important est repris dans le paragraphe suivant

Figure 1.2 : Un système fondé sur des ressources et des pratiques de travail



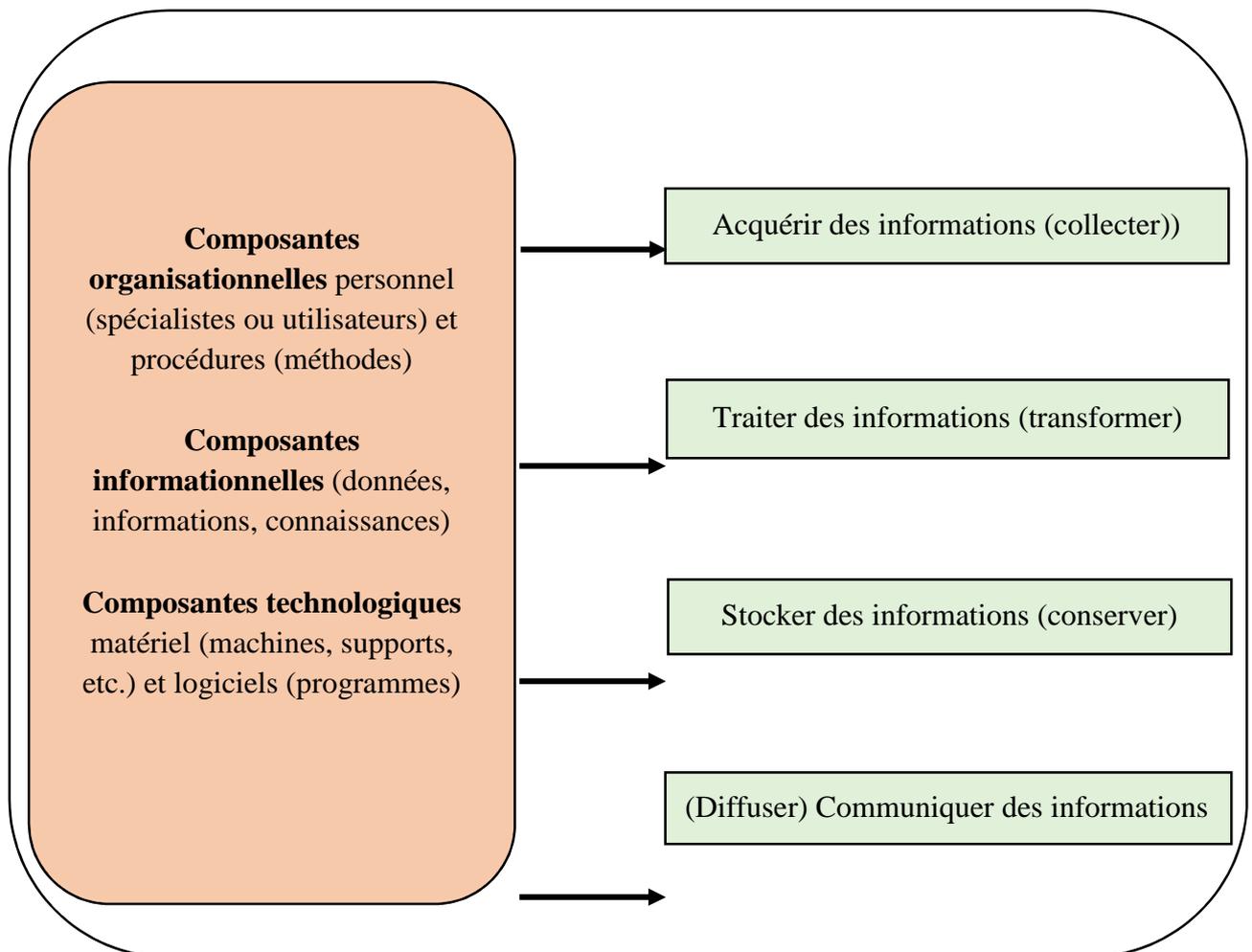
**Source** : Robert REIX., Bernard .Fallery . Michel .Kalika.,et al , « Systèmes d'information et management », 7<sup>ème</sup> édition, édition Vuibert, Paris,p. 3.

**Reix ( 2004 )** Définit le SI comme « un ensemble organisé de ressources : matériel , logiciel , personnel , données, procédures permettant d'acquérir ,de traiter , de stocker , de communiquer des informations ( sous forme de données ,textes ,sons ,etc.) dans et entre les organisations »<sup>5</sup>

Le schéma suivant permet de conceptualiser cette définition et distinguer les différentes composantes d'un SI organisationnel.

<sup>5</sup> Robert Reix, « Système d'information et management des organisations », 5<sup>ème</sup> édition, Vuibert, Paris, 2004, P.298.

Figure 1.3 - Composantes et fonctions du SI



**Source :** Robert REIX, « Systèmes d'information et management », 7<sup>ème</sup> édition, édition Vuibert, Paris, p. 3.

### 1.2.1.2. Le rôle du système d'information

On peut distinguer plusieurs rôles assignés au système d'information<sup>6</sup>:

#### A. Instrument de couplage entre modules opérationnels et modules pilotes au sein de l'organisation

L'efficacité de la prise de décision et la rapidité de la réaction aux modifications des conditions de l'environnement, dans tous les domaines, dépendent de la qualité de ce couplage en termes

- ☞ De rapidité de transmission de l'information ;
- ☞ De fiabilité des informations transmises, non –déformation par des bruits parasites ;

<sup>6</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit , P .26.

- ☞ De complétude de l'information .Il ne doit pas y avoir d'omission dans la transmission de données ;
- ☞ D'adéquation de l'information transmise, par apport aux besoins du destinataire. Chaque destinataire de l'information aura des besoins caractérisés par sa position hiérarchique et son rôle fonctionnel dans l'organisation.

**B. Mémoire de l'organisation**

Une entreprise qui perd sa mémoire<sup>7</sup> perd son histoire, son savoir et son savoir-faire , la créativité, permettant de résoudre les problèmes ,étant fondée sur le raisonnement analogique , il est très important de capitaliser les connaissances , pour accroître son potentiel comme le fait le cerveau humain. Malheureusement de nombreuses organisations ne sont pas structurées pour prendre en main correctement cette fonction de mémorisation, qui nécessite le stockage des informations, mais également leur mise à disposition en cas de besoin.

**C .L'instrument de la mise en forme des données**

Pour que chacun dans l'entreprise possède l'information adéquate au bon moment , le SI doit non seulement faire circuler les données , mais les mettre en forme ,conformément aux besoins de chaque destinataire .L'adéquation de l'information au destinataire doit prendre en compte sa position et son rôle dans l'organisation .Cela permettra à chaque acteur de répondre aux types de questions qu'il rencontre dans l'exercice de son poste de travail au bon moment .

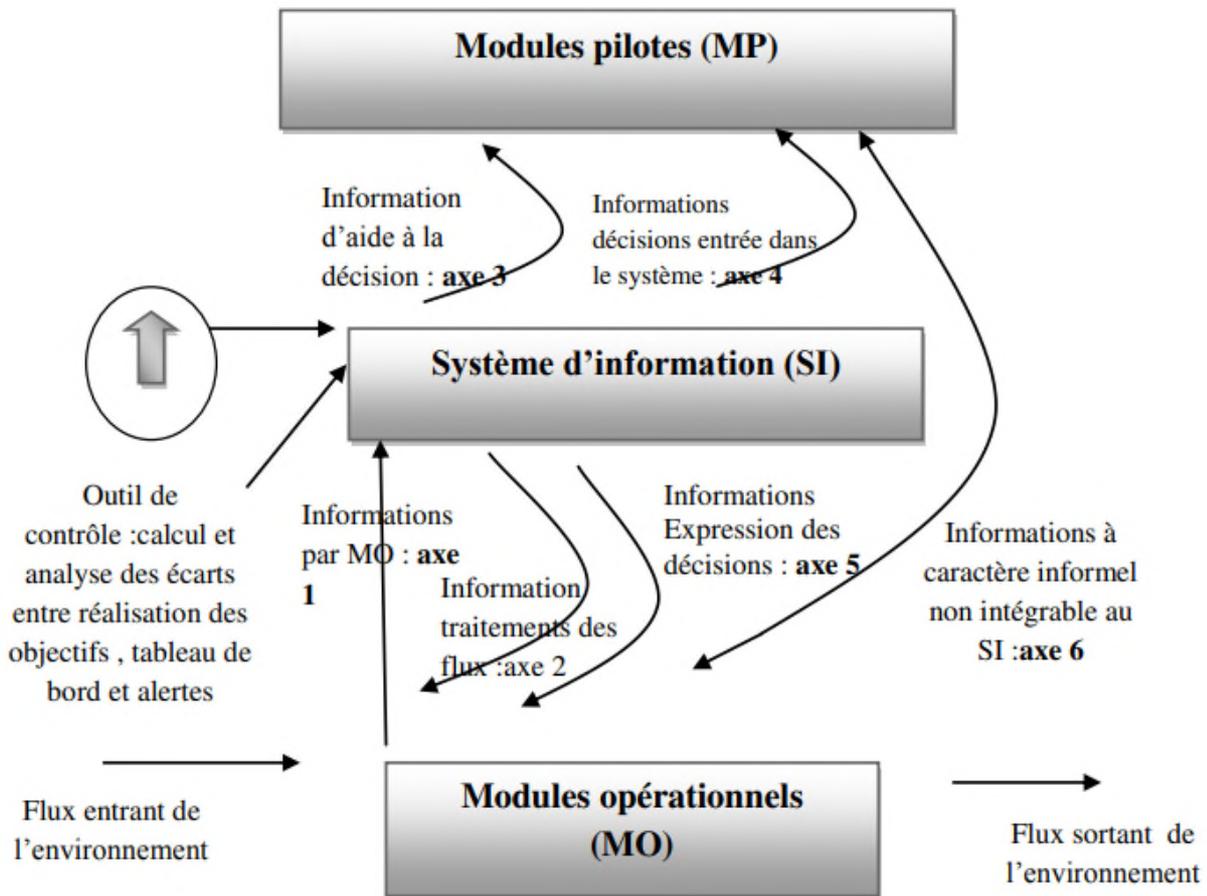
**1 .2.2. Les caractéristiques du système d'information**

Le schéma ci-dessous montre les différentes interactions, à mettre en œuvre au sein du système d'information, afin qu'il ait la possibilité de satisfaire les besoins de l'organisation. Il se focalise sur plusieurs axes.

---

<sup>7</sup> Ibid., P.27.

Figure 1.4 : Caractéristiques du système d'information



**Source** : SIRH, Michelle GILLET. , Patrick GILLET, édition DUNOD, paris 2015, P.28.

Modules opérationnels, pour les transformer en flux sortants, s'accompagne de flux d'informations ou données, que les modules opérationnels (MO), doivent collecter pour les entrer dans le système d'information.

Les modules opérationnels auront donc pour tâche de permettre au SI l'acquisition immédiate et complète de ces flux de données. Cette acquisition devra avoir recours aux techniques adéquates pour l'entreprise obtienne les informations dans les délais requis.

### 1.2.2.1 .Axe 1 : représentation des flux manipulés par les modules

L'action sur les flux matériels, monétaires ou humaines entrant réalisée par les modules opérationnels, pour les transformer en flux sortant d'accompagne de flux d'information ou

données que les modules opérationnelles (MO) doivent collecter pour les entrées dans le système d'information.

Les modules opérationnelles auront donc pour tâche de permettre au système d'information l'acquisition immédiate et complète ces flux de données et dans un délai requis.

### **1.2.2.2. Axe 2 : traitement des flux (applications opérationnelles)**

Le système d'information va permettre de traiter les flux d'informations volumineux et répétitifs, qui sont liés à la transformation des flux entrants en flux sortants par les modules opérationnels.

Ces applications permettront<sup>8</sup>.

- ☞ De décharger les MO de traitement longs et fastidieux, également sources d'erreurs ;
- ☞ De les implémenter dans les applications opérationnelles :
- ☞ D'alimenter en données les modules pilotes, afin de leur fournir les outils de contrôle de gestion, permettant de juger de l'atteinte des objectifs, et des outils d'aide à la prise de décision.

Les données, qui sont liées aux manipulations de flux par les modules opérationnels, sont la source de l'information des modules pilotes. Elles leur permettront de comparer les objectifs assignés avec les réalisations et de prendre des décisions pour les orientations à venir de l'organisation.

### **1.2.2.3. Axe 3 : informations d'aide à la décision respectant le niveau hiérarchique et l'angle de vue de la destination**

Le système d'information<sup>9</sup> va également permettre de diffuser auprès des décideurs des informations pertinentes, avec un délai suffisamment bref et sans déformation.

Cette partie du SI constituera *les applications décisionnelles* du SI de gestion.

Dans le couplage entre modules opérationnels et pilotes, le SI n'a pas pour unique fonction de faire circuler les informations, mais également de les rendre plus ou moins synthétique et de les adapter au point de vue du destinataire.

En ce qui concerne les différences d'angles de vue, elles sont liées au fait, qu'à un même niveau hiérarchique, les différents acteurs n'ont pas les mêmes rôles. Leur périmètre de décision est différent. Les natures des décisions à prendre divergent de l'un à l'autre. Ils ont donc besoin d'informations différentes, même si elles sont au même niveau de synthèse, et si leurs données d'origine sont les mêmes.

---

<sup>8</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit, P.29.

<sup>9</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit, P.31.

**1.2.2.4 Axe 4: informations concernant les décisions prises par les modules pilotes**

Les modules pilotes<sup>10</sup> vont pouvoir prendre des décisions, en s'appuyant sur les informations qui leur sont fournies par les outils d'aide à la décision. Prendre une décision ne suffit pas. Ce qui est plus difficile c'est d'obtenir sa transformation en action.

Pour que cela soit possible, il faut que les acteurs opérationnels, qui vont transformer la décision en action soient informés de la décision. Il faut donc pouvoir intégrer la décision dans le SI.

**1.2.2.5. Axe 5 : décisions prises par les modules pilotes**

Le système d'information doit permettre de transformer les décisions globales en informations opérationnelles adéquates pour l'action. Les décisions globales prises par la hiérarchie doivent être détaillées et traduites par rapport aux conséquences qu'elles entraînent pour chaque module opérationnel.

**1.2.2.6. Axe 6 : informations informelles non intégrables dans le système d'information**

En dehors de l'intervention du SI<sup>11</sup>, les données acquises par les modules opérationnels circulent de manière informelle. Cette circulation d'informations se fait sans aucune adaptation, sans aucune fiabilité et sans qu'aucun délai de transmission ne puisse être déterminé. Il en est de même pour les décisions prises par les modules pilotes, qui doivent être transmises, aux modules opérationnels pour action.

Cependant, certaines informations ont, par nature, un caractère informel et s'appuient sur des relations interpersonnelles qui rendent impossible, et même non souhaitable, l'intervention du SI dans leur circulation. Elles doivent conserver leur caractère de subjectivité. C'était omettre la complexité de la réalité. Une décision, si modeste puisse-t-elle paraître, ne peut émaner que d'un être humain. Le rôle du SI est d'alerter, d'attirer l'attention et de proposer une action. Son rôle s'arrête là. La décision appartient à l'acteur en charge de la responsabilité.

C'est pourquoi, pour mieux cerner la notion de système d'information, nous devons le considérer comme un système multidimensionnel, susceptible d'être caractérisé selon trois dimensions principales :

- ☞ Une dimension INFORMATIONNELLE construite à partir de données et fournissant des représentations ;
- ☞ Une dimension TECHNOLOGIQUE caractérisée par une architecture.
- ☞ Une dimension ORGANISATIONNELLE supportant des processus et des structures.

---

<sup>10</sup> Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit, P.39.

<sup>11</sup> 0 Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit, P.32

## **2-Les caractéristiques du SIRH**

Le SIRH, comme nous l'avons déjà vu dans les définitions précédentes est une procédure de collecte, stockage, restauration et validation des données ressources humaines et aussi toutes les informations sur le personnel, les caractéristiques des unités organisationnelles dans l'entreprise a besoin. Il comprend aussi les politiques, procédures et données<sup>12</sup>.

3. Les objectifs de SIRH<sup>13</sup> :

- ❖ La modernisation du système GRH actuel de la collectivité (plus d'homogénéité, plus de convivialité, meilleure intégration des évolutions).
- ❖ Faciliter le pilotage.
- ❖ Supporter les transactions et maintenir le contrôle hiérarchique.
- ❖ Fournir des services sous forme d'information, rapport aux clients internes et externes et utilisations du système.
- ❖ Un meilleur partage des informations.
- ❖ Une gestion décentralisée et globale du personnel au quotidien

---

<sup>12</sup> [http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m\\_IIinformatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-5.html](http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m_IIinformatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-5.html) (16/06/2021).

<sup>13</sup> <http://www.myrhline.com/dossier-rh/outils-rh-les-visionnaires/article/le-sirh-l-outil-rh-incontournable.html> (17/06/2021).

## **Section 02 : Le concept GRH et la fonction RH**

On ne peut comprendre la notion de SIRH sans avoir auparavant compris le concept de gestion des ressources humaines ou celui de fonction des ressources humaines qui prend en charge cette dernière.

### **2.1. Evolution et définitions de la GRH**

La fonction ressources humaines a pris de l'ampleur avec l'évolution des approches théoriques faisant passer l'individu intégré à l'entreprise du statut de personnel à celui de ressource humaine.

#### **2.1.1. Evolution de la GRH**

Le développement de la GRH est étroitement lié à celui de la fonction RH et a ainsi connu plusieurs étapes.

##### **2.1.1.1. De l'apparition des premiers services de personnel à la gestion stratégique des ressources humaines**

La fonction Ressources humaines n'a pas commencé avec l'apparition, il y a un siècle ou deux, des premiers services spécialisés<sup>14</sup>. B .Just ; dans son remarquable historique de la fonction personnel, propose une chronologie détaillée 15 qui reprend chaque étape de l'émergence de la fonction.

B .Just décompose donc cette évolution en sept périodes. En effet, c'est la modification des besoins de la fonction qui permet de comprendre l'évolution du SIRH.

##### **A. Première période : de 1870 au début du XXe siècle**

La fonction n'existe pas, c'est le patron qui exerce cette fonction, accompagné d'un comptable pour la paie et d'un secrétaire général pour l'administration générale. Vers 1880, vont apparaître les premières lois sociales

##### **B. Deuxième période : l'avant-première Guerre Mondiale.**

C'est la période de l'émergence de la fonction avec un mouvement de rationalisation vers 1914, impulsé par le Taylorisme. Nous constatons l'apparition de nouvelles lois pour faire face à l'essor du capitalisme.

##### **C. Troisième période : la fin de la première Guerre Mondiale.**

Nous assistons au développement de la réglementation sociale, et de nouveaux besoins en matière de personnel se font ressentir notamment pour la formation, le recrutement et l'apprentissage.

---

<sup>14</sup> Jacques IGALENS. , Alain ROGER, « MASTER RESSOURCES HUMAINES », édition ESKA, Paris 2007, P.15-16

**D. Quatrième période :** de la fin de la première Guerre Mondiale au début de la Seconde Guerre mondiale.

La victoire du Front populaire, en 1936 en France modifie le paysage social avec l’instauration de la paix sociale en signant avec les représentants patronaux et syndicaux les accords Matignon dans la nuit du 7 au 8 juin 1936 et des réformes sociales spectaculaires (congrés payés,...).

**E. Cinquième période :** de la fin de la Seconde Guerre Mondiale à 1960.

Cette période du début des 30 glorieuses engendre un accroissement de la réglementation .Nous constatons l’apparition de nouvelles organisations du travail. C’est à cette époque que la fonction de directeur du personnel se professionnalise et se structure.

**F. Sixième période :** de 1960 à 1980.

En parallèle à la poursuite du développement de la législation sociale, nous voyons apparaître d’autres aspirations de la population telles que le besoin d’expression et d’accomplissement, ainsi que la recherche de la satisfaction au travail.

**G. Septième période :** depuis 1980, une fonction de plus en plus stratégique.

Nous assistons à une véritable modification de la fonction du fait du ralentissement de la croissance économique, du développement de la concurrence internationale et des mutations technologiques.

**Tableau 1.2 : L’évolution de la fonction RH**

Période	Phase d’administration			Phase de gestion			Phase de développement	
	1850-1916	1916-1936	1940	1950	1960	1970	1980	1990-2000
	Les prémices	Emergence d’une fonction autonome		Essor de la fonction	Age adulte		Les managers	Vers le management stratégique
Activité dominante	Administration, règlement, paie			Négociation, social, relations sociales	Motivation, dynamisation, formation		Adaptation, prévision, gestion	
Nom commun de la fonction	Service paie, service personnel			Relations sociales	Relations humaines		Ressources humaines	

**Source :** Jacques IGALENS. , Alain ROGER, « MASTER RESSOURCES HUMAINES », édition ESKA,

### 2.1.1.2. De 1990 à aujourd'hui

Dans les vingt-cinq dernières années, on peut distinguer, quatre étapes avec deux périodes de crise<sup>15</sup> :

- ↻ DRH de crise (1990-1995) ;
- ↻ DRH partenaire d'affaires et créateur de valeur (1996-2007) ;
- ↻ DRH de crise (2008 -2013) ;
- ↻ DRH garant du contrat social et champion du changement (depuis 2014).

Pendant une longue période , la fonction RH avait tendance à gérer le quantitatif et rencontré , en particulier ,les problèmes de réduction des effectifs et de maîtrise de la masse salariale .En même temps , elle avait le souci accru de passer à une gestion qualitative des ressources humaines pour prendre en compte les attentes nouvelles des salariés .

La prise en compte du qualitatif se traduit , en particulier , par l'importance attachée à la personnalisation des pratiques GRH , à l'individualisation des actions ,au suivi des potentiels et à la sauvegarde des compétences .La gestion des compétences et l'importance accordée au développement des talents marquent la période actuelle.

En période de crise, l'existence de la fonction RH comme grande fonction stratégique est remise en cause .Les « coupeurs de coût » occupent le devant de la scène managériale .Le DRH est invité à assumer les conséquences de choix stratégiques auxquels il participe peu .Dans les années (1990), les licenciements économiques atteignent en (1993), le chiffre record de 600 000<sup>16</sup>. Et les DRH sont confrontés au « syndrome du survivant »qui concerne deux salariés sur trois : ceux qui travaillent dans une entreprise dont la taille a diminué récemment.

Dans les années (2000), les DRH se sont affirmés comme acteurs stratégiques de premier plan .Ils ont souvent su convaincre des directions générales encore frileuses d'adopter une approche human assets (capital humain) .En revalorisant la contribution des hommes à la création de la valeur et de la richesse à long terme, ils ont contribué à la création d'emplois.

« Champions des ressources humaines », ils en font un levier majeur de la mise en œuvre d'une stratégie offensive .Le DRH devient le « le Directeur du développement humain et social ».Il veille au développement du capital humain et au respect de la RSE.

À partir de (2008), la crise a posé de nouveaux défis à la fonction RH qui doit démontrer sa capacité à préserver le capital humain dans les difficultés et à renouveler le contrat social

---

<sup>15</sup> Jean –Marie Peretti, « Gestion des ressources humaines », 21 e édition, édition Vuibert, Paris 2016, P.249

<sup>16</sup> Ibid ., P .250 .

entre l'entreprise et ses salariés dans une perspective de développement durable - Les DRH partenaires d'affaires deviennent « Business and human Partner ».

Dans les années (2015), la révolution numérique nécessitera la transformation de la FRH pour réussir la digitalisation et maintenir la compétitivité et la viabilité de l'organisation - Les DRH deviendront DRHT (directeurs des ressources humaines et de la transformation).

### **2.1.1.3. La fonction RH demain**

Un ouvrage collectif publié en 2014 rassemblera les visions de quatorze professeurs de GRH, vingt et un DRH et treize experts propose des scénarios prospectifs et des solutions appropriées concernant l'avenir de la fonction RH<sup>17</sup>

Pour répondre aux défis de demain, le DRH doivent élargir leur périmètre d'action et développer leurs talents dans cinq champs d'action :

- ☞ Devenir champion de la RSE en développer ses compétences pour implanter des programmes de responsabilité sociétale .Il doit renouveler les pratiques RH pour développer les comportements sociaux, environnementaux et sociétaux vertueux à chaque niveau de l'organisation.
- ☞ Devenir champion du « bien-être au travail en acquérant des compétences dans le champ du bien-être , de la sécurité , de la santé et de la qualité de vie au travail afin de proposer à ses salariés le bien-être décent conforme à leurs attentes ,offrir un « mieux vivre » au travail ,assurer un équilibre vie professionnelle/vie personnelle satisfaisant et agir sur les déterminants du mieux vivre au –delà des frontières de l'entreprise .
- ☞ Devenir champion de « l'externalisation responsable » par la maîtrise de l'ensemble de la chaîne de sous-traitance ,de l'externalisation et des achats .Le développement de l'externalisation est source de fragilité et de risque ; le responsable RH doit intégrer des critères sociaux , sociétaux et environnementaux dans les critères de choix des fournisseurs et prestataires et réaliser des audits réguliers .Des compétences en audit social et de RSE sont nécessaires pour assurer la maîtrise RH de l'ensemble de la chaîne de sous-traitance ,de l'externalisation et des achats .
- ☞ Maîtriser l'analytique RH en utilisant les masses considérable de données disponibles afin d'améliorer son efficacité en s'appuyant sur le SIRH. La fonction RH disposera ainsi d'outils d'analyse prédictive pour piloter et anticiper.
- ☞ Devenir « champion du changement » et réussir la « transformation numérique » en développant des compétences en matière de conduite du changement pour réussir

---

<sup>17</sup> Ibid ., P .252.

l'entrée dans l'ère du numérique, la dématérialisation et la digitalisation de la fonction RH au service de la circulation de l'information et contribuer à la digitalisation de l'entreprise en générant l'adoption puis l'addiction aux nouveaux outils.

Tous ces défis et enjeux que doit relever la fonction Ressource humaine s'intègrent parfaitement à son statut dans l'entreprise et à son identité que nous expliciterons dans le point suivant.

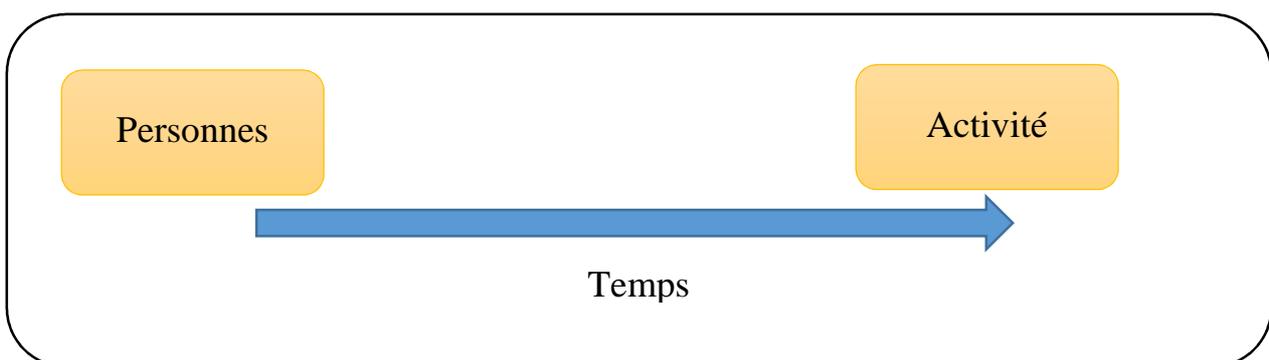
### 2.1.2. Définitions de la fonction RH et de la GRH

La fonction RH est étroitement liée à l'activité de gestion des ressources humaines, ou gestion du personnel, qui est une base fondamentale qui permet le développement de tout organisme professionnel, il s'agit d'une activité qui vise à améliorer la communication transversale, tout en faisant respecter l'organigramme de l'entreprise.

Patrick ROUSSEL en donne la définition suivante : « La G.R.H est un ensemble d'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 R.H , en vue de la réalisation des objectifs de l'entreprise .La G.R.H 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 »<sup>18</sup> .

Selon Maurice Thévenet, Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bender ( 2015) , La gestion du personnel peut être abordée à trois niveaux : l'activité, les personnes et le temps<sup>19</sup> .

**Figure 1.5 : La gestion des ressources humaines**



**Source** : Maurice Thévenet ., Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bende et al, Fonctions RH , édition Pearson ,Paris,2015 p. 3 .

<sup>18</sup> PATRICE ROUSSEL est coordinateur de L'équipe de recherche au LIRHE , laboratoire Interdisciplinaire de recherche sur les Ressources Humaines et l'emploi créé en 1995 .

<sup>19</sup> Maurice Thévenet ., Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bender., et al, « Fonctions RH : politique métiers et outils des ressources humaines ,4ème édition, édition DUNOD, Paris 2015.p.3.

**2.1.2.1. L'activité**

Il y a gestion du personnel quand une activité nécessite la contribution des personnes. Sans activité, il n'y a plus de gestion du personnel. Mais il peut y avoir des activités sans employés. Cette activité est traduite en tâches, qualifications et compétences, organisations, structure, règles, procédures, processus, projets.

Donner de l'importance à l'activité permet de mettre en lumière que :

- ⇒ Les personnes ne font pas que se soumettre aux organisations : celles –ci sont aussi flexibles et s'adaptent aux personnes.
- ⇒ Personnes et activités ne peuvent être abordées séparément. Des accords de gestion des compétences insistent sur le lien entre compétence et évolution des organisations.

**2.1.2.2. Les personnes**

C'est l'aspect le plus visible de la gestion des ressources humaines :

- ⇒ Sélectionner et recruter, affecter, rémunérer, assurer les conditions de vie au travail, gérer la carrière, former, licencier, assurer les relations sociales et évaluer.
- ⇒ « S'occuper des personnes » est une manière d'évoquer la gestion des ressources humaines. Mais ce verbe recouvre une grande activité de sens. C'est comprendre la complexité du comportement humain sur les plans individuel et collectif ; prendre des décisions concernant les personnes et contrôler l'activité des personnes, formellement (entretien annuel) ou plus informellement.

**2.1.2.3. Le temps**

C'est la troisième dimension de la gestion du personnel. Traiter de l'activité et des personnes doit se faire dans une perspective temporelle : d'une part, on gère à différentes échéances temporelles ; d'autre part, la GRH relève d'une temporalité particulière.

D'abord, se présentent les exigences de « l'immédiat ». C'est s'assurer que tous les postes sont tenus, contrôler les horaires et la présence. Affecter le travail, remplacer une personne absente, résoudre des problèmes de conflit, réagir à un accident du travail illustrent le court terme du quotidien.

Vient ensuite le temps des personnes et des résultats, rythmé par la nécessité de reporter : préparer un plan de formation, évaluer des performances, établir un contrat de travail, une fiche de paie...

Le troisième temps est celui des personnes, celui de l'apprentissage ou du développement personnel. C'est gérer une carrière, faire de la gestion prévisionnelle, élaborer des référentiels de compétences.

Outre les différentes échéances temporelles, un second aspect du temps caractérise la GRH : la différence de temporalité entre la GRH et les autres fonctions de la vie de l'entreprise. Le temps des personnes n'est pas celui des marchés ; le temps de carrière, des apprentissages, de la motivation ou du changement n'est pas celui des reportings trimestriels.

Aux Etats –Unis d'Amérique, les manuels scolaire définissent les RH comme « une fonction qui permet à l'entreprise de gérer le processus d'acquisition ,de formation ,d'évaluation ,et de rémunération des salariés .La fonction RH gère aussi la relation de travail qui inclut les droits du travailleur ,la santé , la sécurité et l'éthique du travail .L'objectif de la fonction RH est d'aider la direction de l'entreprise dans la mise en place d'un système de gestion et développement des compétences de l'entreprise »<sup>20</sup>

### **2.1.3. Les missions de la fonction RH**

L'approche client –fournisseur appliquée à la fonction RH permet de cerner ses grandes missions<sup>21</sup>.

#### **2.1.3.1. Le DRH et ses clients internes**

Dans l'organisation, la fonction RH travaille pour quatre catégories de clients dont les attentes apparaissent très diverses. Des enquêtes, études et recherches réalisées en France et à l'étranger ces dernières années et présentées en particulier lors des congrès et universités de l'association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH), de l'association francophone internationale de l'audit social (IAS) permettent de dresser un tableau de ces attentes.

##### **A. Les attentes des salariés**

Équité, employabilité, éthique et reconnaissance sont les attentes qui semblent se développer.

##### **A.1. L'équité**

Chaque salarié évalue ce qu'il apporte, ses contributions au profit de l'entreprise tels que ses efforts, ses compétences, ses résultats .Il évalue également ce qu'il reçoit ,sa rétribution ,les avantages qu'il retire en termes de rémunération de reconnaissance ou de statut .Il calcule un ratio rétribution /contribution ,appelé « ratio d'équité » ,qu'il compare avec sa perception du ratio concernant d'autres salariés ,dans l'entreprise ou en dehors .Cette comparaison entraîne soit un sentiment d'équité ,soit un sentiment d'iniquité <sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Sid Ahmed Benraouane , « le managements des ressources humaines : Etude des concepts ,approches et outils développés par les entreprises »,édition office des Publications Universitaires ,Alger,2012 .p.27.

<sup>21</sup> 2 Ibid., p.10

<sup>22</sup> Ibid., p.11.

Tableau 1.3-LE DRH et ses clients

Pour ....	Le DRH doit être....
Les dirigeants	Garant de la SÉCURITÉ Partenaire STRATÉGIQUE Créateur de VALEUR
Les managers (n+1)	Garant du PARTAGE de la fonction
Les salariés	Garant de l'ÉQUITÉ Garant de l'EMPLOYABILITÉ Garant de l'ÉTHIQUE Garant de La RECONNAISSANCE
Les représentants des salariés	Garant de l'ÉCOUTE Garant de la CONFORMITÉ Garant du DIALOGUE SOCIAL

**Source** : Jean –Marie Peretti, « Gestion des ressources humaines » ,21 e édition, édition Vuibert, Paris 2016, p.11.

Chaque salarié souhaite être traité équitablement .Le DRH doit mettre en œuvre les clés de l'équité. Garantir au salarié un traitement équitable implique que :

- ↻ Sa contribution soit évaluée et appréciée de façon fiable ;
- ↻ La possibilité d'accroître sa contribution lui soit offerte ;
- ↻ Le lien entre accroissement de la contribution et accroissement de la rétribution soit clair et précis ;
- ↻ Les règles soient respectées ;
- ↻ - La communication sur la contribution attendue, sur les règles et sur les décisions soit pertinente.

Ces points nécessitent une intervention du DRH pour :

- ↻ Elaborer les outils afin d'évaluer la contribution, de déterminer la rétribution et de définir les rôles ;
- ↻ Former les managers (n+1) à la maîtrise des outils ;
- ↻ Assumer le suivi de la mise en œuvre des outils ;
- ↻ Apporter à chaque salarié les informations utiles.

Le DRH joue un rôle d'information particulièrement important .Il veille à ce que les informations pertinentes tant pour le salarié que pour son supérieur hiérarchique soient disponibles au moment opportun.

**A.2. L'employabilité**

Ces dernières années, les salariés ont pris conscience de l'importance essentielle de leur employabilité comme élément de sécurité sur le marché du travail. Le rythme des licenciements économiques les a sensibilisés à la fragilité de leur emploi. Ils perçoivent la nécessité de veiller à leur capacité de conserver leur emploi ou d'en retrouver un, dans ou hors de leur fonction, de leur entreprise, de leur zone géographique ou de leur niveau hiérarchique.<sup>23</sup>

Soucieux de son attractivité sur le marché du travail, le salarié a des attentes fortes à l'égard de son employeur. Pour garantir cette employabilité, le DRH intervient à quatre niveaux :

- ↻ Connaissance des compétences actuelles requises pour les postes actuels ;
- ↻ Connaissance des compétences que chaque salarié peut développer et des modalités pour y parvenir ;
- ↻ Connaissance de l'évolution des emplois, des emplois nouveaux et des compétences nécessaires pour les tenir.

Dans un contexte de pénurie de talent, l'entreprise s'efforce de développer tous les talents de ses salariés, de les rendre « Tous talentueux ».

**A.3. L'éthique**

L'exigence éthique se développe chez les salariés. Le respect d'un ensemble de normes comportementales par les agents génère la confiance

Les liens unissant éthique et équité peuvent être soulignés. La recherche de l'équité favorise les comportements éthiques et, inversement, l'existence d'un comportement éthique facilite le développement de l'équité. Les points les plus sensibles en GRH sont ceux de la sécurité, des rémunérations et de l'emploi. Un recrutement sur recommandation, une promotion par favoritisme, un licenciement arbitraire, une augmentation ou une non augmentation non justifiées sont les symptômes les plus fréquemment soulignés par les salariés.

**A.4. La reconnaissance**

Le besoin de reconnaissance est aujourd'hui primordial. L'entreprise doit identifier les attentes de reconnaissance des salariés dans leur diversité. Elle doit préciser ce qu'elle souhaite reconnaître (résultats, comportements, potentiel, qualités managériales....) et choisir parmi les modalités de reconnaissance. Une politique de la reconnaissance est nécessaire.

L'attente d'équité, d'employabilité, d'éthique et de reconnaissance exprimée par les salariés ne peut être satisfaite que par un partage effectif de la fonction entre la DRH et les responsables

---

<sup>23</sup> Ibid., p.12.

hiérarchiques .Les responsables hiérarchiques attendent de la DRH qu'elle garantisse ce partage et leur donne les moyens de réussir.

#### B. Les attentes de l'encadrement

Les attentes des n + 1 à l'égard de la DRH sont de deux sortes.<sup>24</sup>Le DRH doit garantir le partage de la fonction et l'empowerment des responsables hiérarchiques, d'une part, il doit devenir un authentique partenaire d'affaires, d'autre part.

##### **B.1 Le partage**

Pour garantir le partage, il apparaît nécessaire de définir une charte du partage qui précise clairement les responsabilités respectives des uns et des autres .La charte définit également les moyens que la DRH met à la disposition des opérationnels.

La hiérarchie attend de la DRH qu'elle propose une charte claire, précise, réaliste et viable .La réussite de ces chartes repose sur l'adhésion des responsables hiérarchiques .Pour obtenir cette adhésion, il est nécessaire de mettre en place les moyens effectifs de l'empowerment des n + 1 dans ce domaine. Cela implique un partage à trois niveaux :

##### **-Le partage de la vision**

Pour que chaque décision prise par les n + 1 s'inscrive dans le cadre des enjeux stratégiques de l'organisation, il est nécessaire qu'ils connaissent et partagent la vision à long terme de l'entreprise en matière de RH.

Définir en langage clair la politique RH de l'organisation et communiquer largement et régulièrement est donc essentiel.

##### **-Le partage des savoirs**

Le n + 1 doit disposer des connaissances suffisantes pour prendre toutes les décisions individuelles .Le DRH doit donc veiller à la formation et à l'informatisation des n +1 .Mettre à la disposition de chaque responsable hiérarchique toutes les informations individuelles et collectives qui lui permettent d'étayer les décisions personnalisées et indispensables .

##### **-Le partage des pouvoirs**

Ce partage concerne différents types de pouvoirs : le pouvoir de l'organisation et pouvoir de décision.

- ❖ Reconnaître le pouvoir de organisation des n+1 en matière de la GRH permet d'adapter les procédures et aux spécificités de chaque entité.
- ❖ Le partage consiste aussi à reconnaître au n+1 le pouvoir de décider dans le cadre de sans équipe.

---

<sup>24</sup> Ibid., p.14.

- ❖ Le pouvoir de rémunérer le mérite par les augmentations individuelles ou les primes exceptionnelle comme l'octroi d'éléments hors salaires.
- ❖ Le pouvoir de décider des actions de formation pour l'ensemble du service et pour chaque collaborateur (plans individuels de formation).

### **C. Les attentes des partenaires sociaux**

Les représentants du personnel expriment des attentes très diverses selon leurs statuts (délégués du personnel, membre du comité d'entreprise, délégués syndicaux) et leurs propres engagements.

Trois attentes partagées ressortent des enquêtes.<sup>25</sup>

#### **C.1 L'écoute**

Le DRH doit veiller à ce que les salariés et leurs représentants puissent s'exprimer et que leurs messages soient écoutés .Observatoires sociaux, veille sociale et audit du climat social contribuent à cette écoute.

#### **C .2 La conformité**

Le DRH doit garantir le respect des règles légales, conventionnelles et internes définissant les droits des salariés, individuels et collectifs. Il forme la hiérarchie au respect des règles et les contrôle

#### **C.3 Le dialogue social**

Les partenaires sociaux attendent aussi que la DRH soit porteuse d'un projet et offre des espaces de négociation permettant de faire évoluer l'organisation et d'assurer le développement des hommes .Les thèmes de la formation ,de l'égalité des chances ,du partage des profits ,de la gestion prévisionnelle de l'emploi et de la qualité de vie au travail sont parmi les sujets sensibles débattus pour reconstruire le lien social .

### **D. Les attentes de la direction générale**

Plusieurs attentes doivent être mises en évidence<sup>26</sup> :

#### **D.1 La sécurité**

Le DRH doit identifier et réduire tous les risques liés à la participation des hommes à la vie de l'entreprise .Le développement de l'audit social renvoie à cette mission. Les risques principaux sont de nature juridique, sociale ou économique.

---

<sup>25</sup> 6 Jean Marie Peretti, Op.cit, P.15.

<sup>26</sup> Ibid., p.15.

## **D.2 Partenariat stratégique**

« La différence entre un jardin et un désert, ce n'est pas l'eau, c'est l'homme », dit le proverbe arabe .La différence entre l'entreprise qui réussit et celle qui végète repose, avant tout autre avantage compétitif, sur la qualité de son management des ressources humaines.

L'alignement stratégique des politiques et pratiques RH sont un levier stratégique pour atteindre les objectifs de la firme.

## **D.3 La création de la valeur**

Les DRH attendent de la DRH qu'elle démontre en permanence sa valeur ajoutée. Elle doit même contribuer aux choix stratégiques et accompagner les changements.

## **2.2. Le champ Social**

Un inventaire des principaux domaines du social est apporté par la grille du bilan social.

En France, une obligation<sup>28</sup> légale impose aux entreprises de plus de 300 salariés de réunir dans un document unique un certain nombre d'informations sociales selon une nomenclature et des modalités précises .Cette obligation résultent de **la loi du 12 juillet 1977**.

La loi retient sept chapitres .Le décret précise les tente-quatre rubriques et quelques cent trente-quatre informations devant figurer dans le bilan social.

**Le décret du 24 avril 2012** relatif aux obligations de transparence des entreprises a élargi champ des informations sociales aux informations sociétales et environnementales et retenu une liste détaillée de ces données.

## **CONCLUSION**

Cette rapide analyse préalable de la définition du concept de SI montre que plusieurs perspectives sont à prendre en compte pour comprendre ce qu'est réellement un système d'information .Tout d'abord vision sans doute la plus immédiate , un système d'information est un système qui manipule et produit de l'information à partir des données ( un tableau de bord , un ordre de réparation ...) ,ensuite ,c'est un système qui utilise des technologies de l'information au sein d'une architecture (des ordinateurs ,des réseaux , des logiciels ) et , enfin ,c'est un système qui supporte le processus et la structure d'une organisation ( liens étroits entre les processus de travail et système d'information ) .

D'un point de vue technique Un système d'information correspond à un ensemble de composantes technologiques (matériels et logiciels ) inter reliées qui recueillent, traitent ,stockent et diffusent de l'information afin d'aider à la gestion des opérations courantes ,à la prise de décision , à la coordination et au contrôle au sein d'une organisation .Trois fonctions peuvent être liées à un SI : l'entrée ,processus par lequel les données brutes sont fournies au système en provenance de l'organisation ou son environnement ; le traitement ,processus de

transformation des données brutes ;et enfin ,la sortie ,processus de diffusion de l'information traitée aux utilisateurs qui ont en besoin .

D'un point de vue managérial ,globalement ,un SI constitue une solution d'organisation et de gestion à un problème posé par l'environnement ,une solution construite sur les technologies de l'information. En saisissant l'ensemble de ses dimensions organisationnelle, stratégique, sociale, éthique et technologique, un SI peut être un instrument important et efficace de création de valeur pour l'entreprise, en fournissant l'information nécessaire qui aide les managers à prendre les meilleures décisions ou qui améliore la gestion des processus répétitifs .Cette approche de la SI, est appelée également « culture des SI » qui s'acclimate depuis peu avec la notion de RH .

Ainsi, depuis le début du siècle, la fonction Personnel, très axée au départ sur les aspects administratifs ,a acquis une reconnaissance dans l'entreprise et s'est professionnalisée en évoluant vers une gestion des Ressources Humaines plus centrée sur le développement individuel et plus en lien avec la stratégie de l'entreprise .Toutefois ,cette évolution n'est pas uniforme et selon leur histoire propre et le contexte dans lequel elles évoluent ,les entreprises intègrent aujourd'hui plusieurs facteurs liés aux transformations de l'environnement technologique, économique et social et l'un de ces facteurs est le SIRH qui fera l'objet de notre deuxième chapitre.

En effet, l'informatique a modifié le travail quotidien au sein des Directions des Ressources Humaines. Celles-ci disposent aujourd'hui de systèmes informatisés de gestion du personnel leur permettant d'enregistrer, de stocker et de soumettre aux différentes procédures de traitement toutes les informations utiles, pour mieux les utiliser dans les prises de décisions.

La gestion des ressources humaines est l'une des dernières fonctions de l'organisation à être touchées par l'informatique. La masse croissante des traitements à effectuer dans ce domaine donne à la technologie un poids considérable dans les activités des gestionnaires et donne toutes ses lettres de noblesse au concept SIRH.



# **Chapitre II**

**Les NTIC avec le SI**

**Introduction**

La technologie est définie dans Larousse comme "ensemble cohérent de savoir et de pratique dans un certain domaine technique, fondé sur des principes scientifiques". A travers la fragmentation de ces deux sigles on comprend que la différence réside dans la notion de "Nouveauté". Certains chercheurs qualifient ces technologies de récentes alors que d'autres expliquent que ces derniers ont plus de 20 ans d'existence et sont intégrés dans nos sociétés et nos organisations.

Cette recherche s'inscrit dans la première vision car ces technologies sont loin d'être en symbiose avec nos organisations, ainsi elles n'utilisent pas les NTIC et pour le reste elles utilisent ces technologies d'une manière restreinte.

**1-Généralités sur les NTIC**

Théoriquement la définition du concept NTIC, son émergence dans la Fonction RH et le changement subis par les activités de la fonction RH.

**1-1 Présentation des NTIC :**

De nos jours, l'ère de l'automatisation a bouleversé le mode de vie des organisations qui l'ont adoptée. « Précisément les NTIC sont en train de modifier fondamentalement la manière dont les entreprises sont gérées »<sup>1</sup> et en particulier la manière dont elles recherchent, traitent, échangent et diffusent l'information.

**1-1-1- Nature et définition :**

Avant de définir les NTIC en termes généraux, Nous optons à définir les composants de ce concept :

**Technologie** : Bien que cette notion ait toujours existé dans tous les domaines (économique, éducatif, juridique...) on parlera ici de technologies de pointe ou des nouvelles technologies. Il s'agit de l'ensemble des techniques utilisées pour la réalisation des opérations de fabrication de produits ou de services. L'encyclopédie britannique de la technologie définissait la technologie comme étant « l'application des connaissances scientifiques à des

---

<sup>1</sup> MATMATI, Mohammed, Quels impacts des NTIC sur l'internationalisation des pratiques de GRH des firmes multinationales, In : Groupe ESC Grenoble, N°144, avril 2000, p. 20

objectifs pratiques de la vie humaine ou, comme il est parfois formulé à la modification et la manipulation de l'environnement humain »<sup>2</sup> . Une autre définition de l'organisation Olats 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 »<sup>3</sup> , ainsi que des activités de la recherche artistique et scientifique.

Et dans le cadre de la fonction RH les technologies représentent un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler l'information, particulièrement les ordinateurs, les programmes et les réseaux nécessaires pour la conversion, le stockage et la transmission.

**Information** : Selon 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 »<sup>4</sup>

**Communication** : La communication peut être définie comme « la production d'information sur les milieux interne et externe et comme la création d'interfaces »<sup>5</sup> La communication est l'ensemble des processus par lesquels l'information est cherchée, rendue accessible, échangée, et transférée. « 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 »<sup>6</sup> Donc la communication est l'action de transmettre une information d'un émetteur à un récepteur via un canal.

On a vu alors la définition de chaque terme de la notion NTIC, concernant la définition générale de cette notion, les NTIC figurent comme l'ensemble des technologies informatiques

---

<sup>2</sup> Encyclopaedia Britannica, la technologie.

<sup>3</sup> URL : [www.britanica.com/EBchecked/topic/585418/technology](http://www.britanica.com/EBchecked/topic/585418/technology), consulté le : 24/05/2020.

<sup>4</sup> 3Définition de l'information et de la communication, URL : [www.olats.org/schoffer/definfo.htm](http://www.olats.org/schoffer/definfo.htm), consulté le : 24/05/2020.

<sup>5</sup> WESPHALLEN, Marie - H. – Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise, Paris, p. 9.

<sup>6</sup> MILLER, G.A. - langage et communication .PUF, Paris, 1973, p. 19

utilisées pour traiter, modifier et échanger l'information. HERBERT Simon (prix Nobel en science économie 1978) les définit comme ensemble de technologies d'informatique et de télécommunication qui sont les résultats d'une convergence entre technologies, elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements, elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication.

Donc elles regroupent des techniques nécessaires, utiles, considérées comme une ressource pour manipuler l'information, en particulier les ordinateurs, programmes et réseaux, pour la convertir, la stocker, la gérer, la transmettre, et la retrouver.

Les TIC sont les outils qui ont permis dans un premier temps de passer de l'ère manuelle à l'ère automatique. La révolution entraînée par l'utilisation des TIC a été de changer les modes de communication dans l'entreprise en effet elles sont à la base de l'économie du savoir. Elles permettent de stocker, traiter et diffuser un volume croissant de données rapidement et à moindre cout et elles sont une source de plus en plus importante de gains de productivité.

### **1-1-2- Historique de nouvelles technologies :**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues partie intégrante de la vie quotidienne des ménages et fournissent progressivement un mode d'accès élargi pour les biens et services de l'entreprise. Avec la baisse tendancielle des prix des équipements numériques (informatique, électronique grand public, abonnement au réseau internet) et l'essor du haut débit, la multiplication rapide de nouvelles fonctionnalités des équipements, leur diffusion et leur utilisation se sont intensifiées et démocratisées.

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 ou elles travaillent fréquemment sur des micro-ordinateurs connectés à un réseau. Faisant suite à l'invention de l'ordinateur, les TIC se sont développés sur plusieurs périodes historiques :

**Années 60** : Sont caractérisées par l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation....).

**Années 70** : Pendant cette période, le point a été mis sur l'automatisation des processus de production dont le développement de la robotique et productique<sup>1</sup> afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.

**Années 80** : Ces années sont caractérisés par l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique).

**Années 90** : Ces années ont marquées l'accession de l'internet permettent de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique. La productique est l'ensemble des techniques informatiques de mise en œuvre des systèmes de production automatisés.

**A partir de 2000** : L'internet a connu une explosion et le développement des moyens de communication (le commerce électronique). « L'information est désormais accessible incontrôlable et échangeable à n'importe quel moment et lieu du monde grâce aux mails et téléphones mobiles »<sup>7</sup>.

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

**En 1993** : le CERIST une structure universitaire publique devient l'unique fournisseur d'accès aux services internet ou ISP (Internet Service Provider), en suit en 1998 il y avait une ouverture du domaine aux opérateurs privé et durant l'année 1999 il y avait une exploitation de ces réseaux mais l'ouverture réellement aux concurrents privés était en Mars 1999 avec un nombre de 18 fournisseurs de services internet (FAI 2ou ISP).

## **2-Les différents types des NTIC :**

Selon l'OCDE, le secteur des TIC est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications. On distingue donc les catégories suivantes relatives au secteur des NTIC :

❖ **Le secteur informatique** dans lequel on a : machines de bureau, ordinateur personnels, grands ordinateurs, serveurs, matériels de réseaux, périphériques, cartes etc.

❖ **Le secteur électronique** dans lequel on a : composants électroniques, semi conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs,

---

<sup>7</sup> BELKHIRI, Ali. - Les enjeux des NTIC pour les entreprises Algérienne. In : la revue des sciences commerciales, Institut national de commerce, p. 38.

récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes), instruments de mesure, instruments de navigation, ordinateurs, productique etc.

❖ **Le secteur des télécommunications** dans lequel on a : équipements professionnels de transmission, commutateurs, relais, terminaux destinés aux usagers, câbles, fibres optiques etc.

Les NTIC sont donc des technologies qui ont la propriété d'intervenir sur les mécanismes de coordination en accroissant les possibilités de traiter, de transmettre ou d'accumuler les informations nécessaires à la coordination des unités. Elles ne présentent pas cependant toutes les mêmes caractéristiques au regard des déterminants organisationnels de leur diffusion ainsi que de leur impact sur les mécanismes de coordination. Le mode de diffusion et l'impact d'un fax ne sont pas identiques à ceux d'un système reliant des postes informatiques au sein d'un réseau.

C'est la raison pour laquelle Eric Brousseau et Alain Rallet proposent une typologie des NTIC. Cette typologie n'est pas fondée sur des critères techniques mais sur des propriétés organisationnelles. Nous distinguons trois types d'outils : les outils de télécommunication, les outils informatiques et les outils télématiques.

Les outils de télécommunication servent à la communication interindividuelle directe.

La communication se fait en "langage naturel". Le téléphone, le fax, le courrier électronique en sont des exemples.

Les outils informatiques remplissent des fonctions localisées de collecte, de traitement et de stockage de l'information. Les opérations effectuées restent dans les limites de la composante organisationnelle observée (poste de travail, service...) si l'organisation de référence est respectivement l'équipe, l'entreprise, l'industrie...

Les outils télématiques relient des systèmes informatiques entre eux (l'Échange de Documents Informatisés) ou des terminaux à des systèmes informatiques (consultation de bases de données par exemple). Les outils télématiques se distinguent des outils informatiques car ils interviennent directement sur les mécanismes de coordination entre les composantes organisationnelles dont ils contribuent à automatiser les procédures. A l'efficacité locale des outils informatiques s'ajoutent une efficacité organisationnelle. Ils se distinguent également des

outils de télécommunication car ceux-ci n'impliquent pas une formalisation du contenu de la communication ou de la procédure de coordination.

Ces trois types d'outils ont des propriétés organisationnelles différentes. Les outils informatiques ne touchent pas directement les mécanismes organisationnels. leur diffusion en est facilitée car elle n'implique pas a priori de conditions organisationnelles mais a contrario leur impact est localisé, l'efficacité des mécanismes de coordination n'est pas bouleversée.<sup>8</sup>

Les outils télématiques ont des propriétés opposées : agissant directement sur les mécanismes de coordination, leur introduction et leur diffusion sont soumises à des conditions organisationnelles fortes mais leur impact potentiel sur les mécanismes de coordination est plus élevé.

Les outils de télécommunication sont, à l'opposé des outils informatiques, des supports de la coordination, mais, à la différence des outils télématiques, sont relativement neutres à l'égard des mécanismes de coordination. Ils les facilitent -pensons aux mobiles - mais n'en affectent pas la logique. Leur diffusion est plus aisée mais elle modifie peu les organisations.<sup>9</sup>

### **3-Les NTIC englobent :**

- l'Internet, l'utilisation de l'e-mail, les technologies des télécommunications des satellites et des téléphones mobiles, les techniques nouvelles câbles, les ordinateurs puissants et rapides (coût réduit), les systèmes d'information dans la prise de décision, les réseaux nationaux et internationaux et les banques d'information, les liaisons électroniques (connexions) des banques de données de l'Internet.

Il y a des technologies de réseaux c'est-à-dire des technologies qui permettent de diffuser, partager, utiliser l'information par l'ensemble des membres de l'organisation à savoir : l'Internet- l'Intranet - l'Extranet - ERP – Workflow- Groupware.

---

<sup>8</sup> Eric Brousseau, Alain Rallet, « Le rôle des TIC dans les changements organisationnels », in guilhon B., Huard P., Orillard M. & Zimmerman JB., Economie de la connaissance et organisation, Entreprises, territoires, réseaux, L'Harmattan, paris, 1997, p03

<sup>9</sup> Eric Brousseau Alain Rallet, Opcit, p03.

### **3.1. L'Internet :**

Il découle de l'évolution du projet Arpanet (initialisé en 1967) visant à relier les sites informatiques des universités et instituts de recherche travaillant pour le ministère de la défense des USA (réseau robuste).

Projet du Pentagone pour créer un réseau reliant entre elles toutes les entreprises devant travailler pour l'armée américaine. Ce réseau a servi d'ossature pour créer

Internet. Aujourd'hui c'est un ensemble ouvert de réseaux d'ordinateurs reliés entre eux à l'échelle de la planète qui permet aux utilisateurs de communiquer entre eux et d'échanger de l'information. Inter pour interconnexion et net pour l'anglais network qui signifie réseau. L'Internet et le net, c'est le réseau des réseaux informatiques, c'est le plus grand réseau informatique du monde, le réseau mondial<sup>10</sup>.

Avant toute chose, définissons Internet comme un réseau à deux niveaux. Le premier est matériel, c'est la toile d'araignée (Web) qui compose les millions d'ordinateurs reliés entre eux.

Le deuxième est immatériel : il naît de liens logiques (hyper-liens) que les logiciels nouent entre les millions de documents multimédia et qui permettent à l'utilisateur, par un simple clic avec sa souris, de voyager de l'un à l'autre, quelle que soit leur localisation physique.

Au-delà de la diversité des terminologies, Internet est un réseau électronique qui permet de relier tous les ordinateurs du monde.

L'Internet permet une vitesse de service parce qu'il permet d'épargner 1000 entrées dans le réseau comme première étape.

L'entreprise, quel que soit sa taille, se trouve au cœur de l'activité économique et ne pourrait rester à l'écart d'une telle évolution. Son avenir dépendra de l'importance accordée par les dirigeants à cette mutation.

Toute entreprise doit réagir en temps réel et être en mesure de sauvegarder voire améliorer sa position compétitive dans le marché.

Selon Bill Gates, PDG de Microsoft:

---

<sup>10</sup> Abdelkader RACHEDI, Opcit, p22

« Internet entraînera de nombreux changements dans la société parce que c'est potentiellement un moyen extrêmement efficace de mettre en contact acheteurs et vendeurs »<sup>11</sup>

Internet entraînera des transformations radicales le long d'au moins trois axes différents :

- Internet marque une révolution en matière de coûts de transmission de l'information.

Cette technologie bonne marché et standardisée permettra des gains d'efficacité incalculables<sup>12</sup>.

### ⇒ **Le rôle de l'Internet dans l'entreprise :**

Internet est un puissant outil qui permet à l'entreprise de mettre en œuvre différentes stratégies, il ne constitue pas en soi une stratégie. On peut en revanche lancer des stratégies qui puisent une grande force dans le commerce électronique. Selon cette conception, Internet ne crée pas de nouvelles débouchées, mais il rend ceux qui existent plus passionnants que jamais. Il modifie également la dynamique de l'activité économique. L'inter connectivité rendue possible par Internet nous reliera de plus en plus étroitement à nos clients et à nos fournisseurs : une simple relation commerciale se transformera en partenariat ou tout le monde gagne. Pour une organisation virtuelle, les TIC peuvent représenter un système " d'intermédiation électronique " plus ou moins développée, (via un site Web, un Intranet, un Extranet, etc.). Celui-ci pourrait être considéré comme la "matérialisation" de l'organisation virtuelle. Vue de l'extérieur, cette plateforme électronique peut alors représenter une "port d'entrée imaginaire " qui ne serait pas rattachée à un lieu géographique.

L'organisation virtuelle peut, par son intermédiaire, afficher une certaine identité. Par exemple : Amazon.com est " visible " et " accessible " principalement via son site Internet. Cette vitrine donne l'impression au consommateur d'une certaine " unicité de lieu " des acteurs directement rattachés à cette activité.

**-Le Web** : est surtout un espace de communication qui a connu quatre utilisations :

Surf, - Courrier - Forums, - Chat

La première consiste à la consultation de pages identifiées par une adresse (URL).

---

<sup>11</sup> Abdelkader RACHEDI, Opcit, p22

<sup>12</sup> 1 Abdelkader RACHEDI, Opcit, p23

L'URL est une traduction de l'adresse IP en langage plus convivial. Le passage d'URL en IP et vice versa se fait au moyen du DNS, le système des noms de domaines. Cette activité peut être documentaire ou tout simplement correspondre à une sorte de ballade, comparable à une flânerie dans une grande bibliothèque.

La deuxième application est l'utilisation du réseau comme moyen de communication à proprement parler, via le courrier électronique ou les forums de discussions, en direct ou en différé.

Le deuxième le courrier électronique (mèl ou courriel) est jusqu'à présent l'utilisation principale du réseau. Par rapport au courrier, le mèl propose un coût hyper compétitif et une livraison quasi-instantanée.

Le troisième est les forums de discussions sont aussi très utilisés. Ils consistent en une discussion sur un sujet donné ou chaque internaute peut poster sa contribution au débat. Les forums sont souvent l'outil adéquat pour des séances de brainstorming puisqu'ils permettent à chacun de développer son point de vue. Plus récemment sont apparus les forums en temps réel ou "chat" qui permettent de véritablement dialoguer en temps réel, entre plusieurs utilisateurs.

La messagerie électronique est une application courante sur les réseaux locaux et grande distance dont Internet. Elle permet un échange de messages texte pouvant être accompagnés d'éléments multimédias (sons, images, vidéo et autres documents informatisés)<sup>13</sup>

Selon HERBERT Simon elle permet l'envoi de messages écrits entre usagers pourvus d'une adresse électronique : cette adresse indique quel est le serveur (site informatique) auquel est rattaché le destinataire.

L'e-mail donne les coordonnées qui permettent de localiser un utilisateur dans le cyberspace et détermine son existence.

A l'heure actuelle, Internet offre plusieurs services de messageries mais cette technologie a surtout été développée en interne avec des services tels que Lotus Notes qui, permettent depuis peu un véritable travail en groupe (Workflow) entre personnes séparées physiquement.

---

<sup>13</sup> Abdelkader RACHEDI, Opcit, p24

**- Le Web2.0 :**

L'utilisation des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, MySpace, LinkedIn, Viadeo et autres) a révolutionné l'usage du web dans le grand public, et plus spécialement au sein d'un public de jeunes actifs issus de ce qu'on désigne sous le terme de « génération Y » ou « digitalnatives ». Ces réseaux sociaux ont pu naître grâce aux nouvelles fonctionnalités du web, devenu Web 2.0, qui a repoussé les limites de l'interactivité, de la collaboration et du partage de documents multimédia<sup>14</sup>

Arrivées sur le marché du travail, ces jeunes générations amènent avec elles ces nouveaux usages technologiques ce qui a poussé les entreprises à tester les usages du

Web 2.0 et à réviser leur mode d'organisation.

Ces usages permettent aux collaborateurs, partenaires, prestataires et clients de créer un réseau de connaissances partagées. En effet l'usage de ces outils donne aux entreprises le pouvoir de connecter les collaborateurs à travers les domaines professionnels, la distance et les langues. Une équipe unie développe un sens aux objectifs partagés et aide à promouvoir la transparence et consolider le capital de l'entreprise. Les nouvelles technologies proposent de nouveaux modes de travail et posent des défis à l'organisation fonctionnelle de l'entreprise et à sa culture. Selon

Gary Hamel « l'entreprise capable d'exploiter les nouveaux potentiels des usages collaboratifs sera en mesure de proposer les meilleurs produits et services et pourra bâtir de réels partenariats avec ses partenaires et ses clients »<sup>15</sup>

Les nouveaux usages du Web2.0 permettent à l'entreprise :

⇒ Un meilleur usage du capital humain au sein de l'entreprise : attraction accrue des ressources humaines, meilleure fidélisation du personnel, meilleur climat de confiance, meilleure identification d'expertises, accélération de la mobilité, flexibilité accrue des structures ;

---

<sup>14</sup> Didier KRAINIC. » Les entreprises commencent à adopter massivement les nouveaux usages du web 2.0 ». In web 2.0 : opportunités pour l'entreprise

<sup>15</sup> Creplet et autres. L'ENTREPRISE 2.0 Ed Atelya VOIRIN, janvier 2011, p04

Une capacité d'innovation accrue : cycles d'innovation plus courts, emphase importante sur créativité des collaborateurs, communication plus spontanée et pertinente ;

↻ Une plus grande réactivité dans la résolution de problèmes non routiniers inhérents à la complexité croissante de notre environnement,

↻ Une meilleure satisfaction des clients : par le biais de dialogues directs et une meilleure compréhension de leurs besoins, problèmes, objectifs ;

↻ Un marketing plus ciblé : à travers une meilleure compréhension des tendances du marché, des activités des concurrents, des nouvelles stratégies de marketing ;

↻ Le développement du capital social.<sup>16</sup>

- **Le courrier électronique ou l'E-mail** : La messagerie électronique permet, avec un logiciel courrier, d'envoyer tous types de documents numériques d'un ordinateur à un autre en quelques secondes.

- **Le transfert de fichiers (FTP)** : Pour profiter de toutes les ressources du Web, il est nécessaire d'être bien équipé en logiciels. Il est possible de télécharger ces logiciels directement sur le net en utilisant un programme de transfert de fichiers ou FTP (File Transfert Protocol). Il est possible également de télécharger des documents (supports de cours par exemple).

- **Les forums de discussion ou les News Groups** : Il existe un nombre très important de groupes de discussion s'intéressant à tous les sujets possibles. Chaque forum est centré sur un thème particulier et dicte ses propres règles qu'il faut bien lire avant de s'inscrire. Les listes sont modérées c'est à dire que les courriers sont filtrés. Le modérateur vérifie que les messages proposés correspondent au thème de la liste, les publicités commerciales sont interdites. « C'est un outil très utile pour les collaborateurs qui peuvent ainsi demander, à leur supérieurs hiérarchiques ou à d'autres professionnels interne ou externe de l'entreprise, des conseils, échanger des ressources, des expériences ou proposer des projets collectifs »<sup>17</sup>.

**3-2- Intranet** : C'est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle qui utilise les mêmes protocoles qu'Internet. Parfois, le terme se réfère uniquement au Site web interne de l'organisation, mais c'est souvent une partie bien plus L'importante de l'infrastructure informatique d'une organisation.

---

<sup>16</sup> F CREPLET et autres, Opcit, p04

<sup>17</sup> Présentation des forums de discussion

Dans les grandes entreprises, l'intranet fait l'objet d'une gouvernance particulière en raison de sa pénétration dans l'ensemble des rouages des organisations, et de la sécurité nécessaire à sa circonscription à l'entreprise. L'intranet désigne aussi un réseau à usage privé utilisant tout ou une partie des technologies ou infrastructures d'internet pour transporter et traiter les flux d'information interne d'un groupe. ANGLEBERT Joseph la définit de la manière suivante, « C'est l'ensemble de moyens nécessaires pour transporter et traiter un flux d'informations à un groupe fermé d'utilisateurs identifiés en utilisant les mêmes protocoles et services que l'internet »<sup>18</sup>, c'est la version privée, au sein même de l'entreprise et cela permet d'avoir une messagerie et une diffusion d'informations internes.

Parmi les avantages de l'intranet, on a :

**Travail des employés** : L'intranet aide les employés à trouver et à visualiser rapidement des informations dans des documents électroniques et des applications pertinentes dans leurs domaines de compétences. Via une interface plus légère et plus intuitive. Les utilisateurs peuvent accéder aux données de n'importe quelle base de données qu'une organisation veut rendre disponible.

**Communication** : L'intranet est un puissant moyen de communication à l'intérieur d'une organisation, verticalement et horizontalement. Il permet d'améliorer le service rendu aux salariés même s'ils ne se retrouvent sur le même site géographique.

**Organisation et business** : L'intranet est aussi utilisé comme une plateforme pour développer et déployer des applications de support aux transactions informatiques utilisées à des fins financières et décisionnelles.

**3-2- Extranet** : C'est un site interne dont quelques-unes des pages ou toutes les rubriques sont accessibles par un mot de passe et c'est un réseau du type internet dont la liste de sécurité est externalisée. Ce système permet par exemple de se limiter à la consultation des informations confidentielles aux clients, distributeurs ou abonnés, ou contrairement de l'intranet qui reste tourné vers l'entreprise et ne permet pas de s'ouvrir vers ses partenaires extérieures.

L'extranet « C'est l'ensemble de moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés »<sup>1</sup>. L'extranet permet

---

<sup>18</sup> ANGLEBERT, J. et al. - TCP/IP Internet/Intranet/Extranet. In : institut de la Gestion publique et du développement économique, Novembre 2001, p. 204.

donc de s'approprier les outils d'internet tout en développant une infrastructure propre à l'entreprise et en contrôlant les problèmes de sécurité. Un réseau extranet est géré par un organisme ou une entité externe aux utilisateurs, l'entreprise héberge souvent son système d'information. C'est donc une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires situés au-delà du réseau dans le but de faciliter et de fluidifier la Gestion des Compétences. Parmi les avantages de l'extranet, on trouve :

- ↻ L'extranet offre la possibilité d'ouvrir l'internet à l'extérieur à destination de tiers à l'entreprise telle que des clients ou fournisseurs \_ Le salarié peut formuler aux équipes de gestion du personnel ses demandes de congés ou demandes de formation.
- ↻ Permet la confidentialité des données a relation avec les clients ne peuvent pas de limiter à la simple exploitation du Web en tant que vitrine commerciale c'est pourquoi l'extranet a pour envisager et synergies afin d'organiser les applications nombreuses, qu'ils s'agissent de communication, de recrutement.

### **3-4- Groupware Le Groupware**

peut être défini comme « ensemble des méthodes, procédures, logiciels et plates-formes informatiques permettant à des personnes, associées dans un même contexte professionnel, de travailler ensemble avec le maximum d'efficacité »<sup>2</sup>. C'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. Sa principale mission est de faire circuler l'information, indépendamment des contraintes de temps et de distance. Le Groupware permet aussi :

#### **A- Base de connaissance partagée :**

- ✓ Réduction du temps d'accès à l'information utile
- ✓ Culture nouvelle de partage des connaissances au sein des équipes
- ✓ Amélioration de la compréhension des informations et des synergies

#### **B- Gestion du temps Individu-Groupe**

- ✓ Automatisation des réservations et rendez-vous réguliers
- ✓ Amélioration de la diffusion des informations aux participants

**C-Messagerie et conférence électronique :**

- ✓ Réduction des frais de déplacements
- ✓ Rapidité de résolution des problèmes urgents
- ✓ Amélioration des échanges d'informations et d'idées

**3-5- Workflow :**

Que l'on peut traduire littéralement par " flux de travail ", est une des composantes du Groupware. Il s'agit de remplacer le flux des documents papiers par des documents électroniques.

Le concept de Workflow « désigne l'automatisation de tout ou partie d'un processus de l'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminé(ou routé) une personne(ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies ». <sup>19</sup>

Il a de nombreux avantages, parmi lesquels :

- ✓ La refonte des processus et compression du temps, transformation d'activités séquentielles en activités simultanées
- ✓ Réduction des coûts de personnels liés à un travail collaboratif éventuellement « asynchrone »
- ✓ Réduction des effectifs concernés par les processus
- ✓ Réduction des consommations de papier dans les processus
- ✓ Amélioration du service client et la gestion de l'information

Face à la révolution technologique apportée par les NTIC, leur utilisation dans l'entreprise a devenu une nécessité sinon cette dernière se retrouvera progressivement écartée des échanges mondiaux. En effet, l'implantation des NTIC est la préoccupation de toutes les entreprises qui désirent renforcer leur efficacité et préserver leur pérennité, mais cela nécessitent une modification considérable de la structure de l'entreprise et des investissements importants mais entraînent un accroissement considérable du chiffre d'affaire, une réduction des coûts et des gains de productivité.

---

<sup>19</sup> SAADOUN, Mélissa. - Technologies de l'information et management, Paris, 2000, p. 83.

**4-NTIC, un outil de modernisation de la GRH :**

L'internet est entré en force dans l'entreprise, notamment dans la fonction ressources humaines. Du coup, on ne parle plus que d'e-RH qui constitue un choix stratégique de modernisation des modes d'organisation et de valorisation du capital humain, passant nécessairement par la mise en place d'un progiciel de gestion des ressources humaines

(SIRH). Le vocable comprend l'e-recrutement, l'e-formation (ou e-learning), l'e-gestion de carrière et l'e-organisation<sup>20</sup>.

**4-1-L'e-recrutement :**

Pour l'essentiel, c'est l'e-recrutement qui est le plus utilisé, parce que le plus simple à mettre en place. Il est très utile pour le candidat et lui permet de prendre connaissance de l'entreprise avant d'amorcer le processus de recrutement.

Pour l'entreprise, le DRH ou le chargé de l'e-recrutement a la possibilité de présenter en détails les spécificités de son entreprise, la politique RH, les descriptions de poste, les opportunités de carrière... Ou pourquoi pas, d'y insérer des images vidéo

Autre avantage pour l'entreprise, le gestionnaire du site a la latitude de procéder à la mise à jour à un rythme que les modes de recrutement classiques ne permettent pas.

Certaines entreprises offrent la possibilité aux candidats internautes de prendre rendez-vous avec les collaborateurs pour mener des entretiens informels avant de déposer leur candidature ou à un stade du processus de recrutement défini par l'entreprise.

Par ailleurs, l'e-recrutement permet d'écourter les délais de recrutement par rapport à un recrutement dit classique car la souplesse d'une candidature électronique rend les opérationnels RH plus réactifs. Ainsi, un recruteur peut traiter une candidature et répondre immédiatement. Il peut aussi la diffuser simultanément aux entités concernées sans devoir passer par les circuits classiques de diffusion. Certaines entreprises s'engagent à répondre aux candidats dans des délais très courts et d'autres offrent aux candidats la possibilité de suivre on line l'évolution du parcours d'une candidature.

---

<sup>20</sup> Kamal GHSSISS, L'informatisation de la GRH. Mémoire en vue de l'obtention d'une licence en science économiques et gestion, Université Abdelmalak Essaadi, 2008, p29

L'e-recrutement permet également une communication sans frontières. Ce qui est très important pour les entreprises à la recherche d'un profil rare.

#### **4-2- L'e-Learning**

Il a encore du mal à décoller, même si des portails ou des structures spécialisés dans la formation à distance espèrent toujours créer le déclic chez les entreprises. L'atout majeur d'une éventuelle entrée dans les mœurs de la formation à distance est sans doute une réduction considérable des coûts de formation (frais de déplacement, hébergement, etc.) et la meilleure allocation des ressources en fonction (coût de l'absence du collaborateur de son lieu de travail).

#### **4-3 L'e-gestion des carrières**

Il se fait essentiellement par le biais de deux outils : les bourses de l'emploi en ligne, propres aux entreprises, et les modules de gestion de carrière compris dans les progiciels de GRH. L'e-gestion peut avoir trois types d'utilisation :

D'abord la mobilité interne : il s'agit ici de mettre en réseau les offres d'emplois internes afin de permettre aux collaborateurs de consulter les offres immédiatement après leur dépôt sur l'intranet. En retour, il leur donne la possibilité de déposer des candidatures spontanées; ce qui avantage les opportunités d'évolution interne et limite des départs vers la concurrence.

Ensuite, la mise en réseau des enquêtes de rémunération. A ce niveau, les managers (autorisés) ont la possibilité de connaître notamment les salaires médians, moyens, minimaux, par poste, au sein de l'entreprise et comparativement au marché du travail et peuvent ainsi devenir acteurs auprès de la DRH dans le processus de revalorisation salariale au moment du calcul du budget, des évaluations annuelles ou des demandes d'augmentations salariales<sup>21</sup>.

Enfin, l'évaluation des performances. En dehors de l'entretien annuel, chaque collaborateur peut s'auto-évaluer à n'importe quel moment ; cela suppose la mise en ligne d'un répertoire des métiers et d'un référentiel de compétences. Ainsi, tous les postes décrits par le biais des résultats permanents attendus, des principales activités et des niveaux de compétence requis constituent, pour les collaborateurs, un outil d'autoévaluation ainsi qu'un panorama de tous les postes de l'entreprise et des chemins de carrière possibles par poste.

---

<sup>21</sup> Kamel GHSSISS, Opcit, p29

**4-4- L'e-organisation**

permet un dialogue en ligne permanent favorisant le management à distance. Il reste d'utilisation très limitée dans les entreprises mais revêt une grande utilité dans des domaines comme l'alimentation des outils de reporting, l'efficacité des échanges d'information et le suivi minutieux des activités des collaborateurs, surtout s'ils sont sur des sites dispersés.<sup>22</sup>

**5. Les avantages de l'investissement dans les NTIC<sup>23</sup> :**

L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises. En effet, selon des études de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique :

***Au niveau du système d'information :***

- ☞ Hausse de la productivité du travail pour la saisie de l'information, donc baisse des coûts. Délocalisation de la production (ex : centre d'appels).
- ☞ Meilleure connaissance de l'environnement, réactivité plus forte face à cet environnement, amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une veille stratégique plus performante.

***Au niveau de la structure de l'entreprise et de la gestion du personnel :***

- ☞ Organisation moins hiérarchisée, partage d'information.
- ☞ Meilleure gestion des ressources humaines (recrutement, gestion des carrières plus facile).

***Au niveau commercial :***

- ☞ Nouveau circuit de production grâce à l'extension du marché potentiel (commerce électronique).
- ☞ Une baisse des coûts d'approvisionnement.
- ☞ Développement des innovations en matière de services et réponses aux besoins des consommateurs.

---

<sup>22</sup> Kamel GHSSISS, Opcit, p30

<sup>23</sup> Christophe MBILIZI IMANI. Impact des TIC dans l'entreprise. Mémoire en vue de l'obtention d'un master marketing, Institut supérieur pédagogique, Bukavu, p19.

☞ Amélioration de l'image de marque de l'entreprise (entreprise innovante).

**6. Les inconvénients de l'investissement dans les NTIC :**

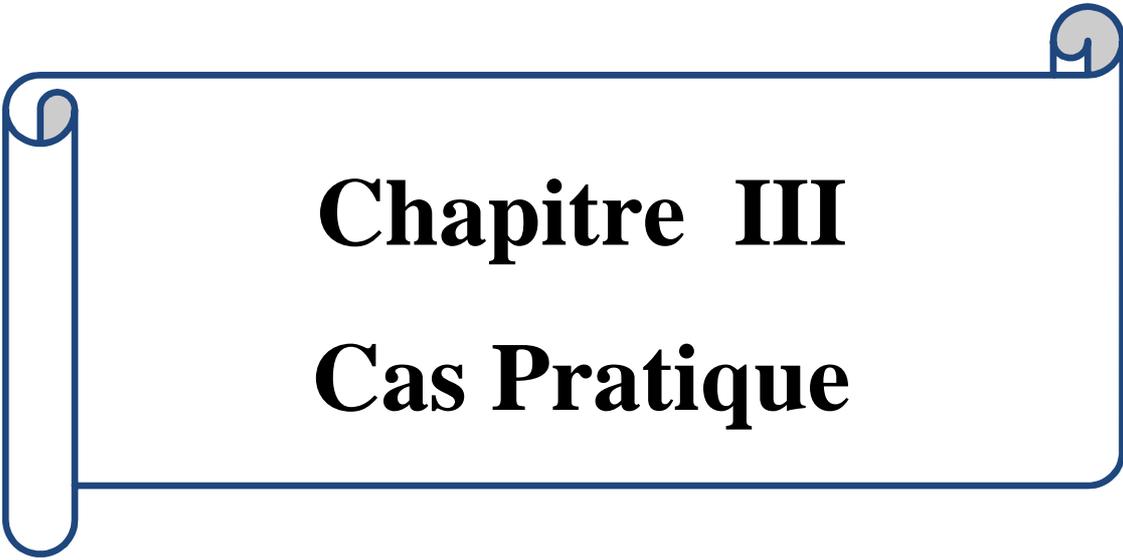
Problèmes de stress liés à l'utilisation des TIC provenant souvent d'un manque de cohérences dans la conception de ces systèmes complexes.

Problèmes de rentabilité :

- ✓ Cout du matériel, du logiciel, de l'entretien et du renouvellement ;
- ✓ Il est fréquent de voir apparaître un suréquipement par rapport aux besoins et donc une sous-utilisation des logiciels ;
- ✓ Cout de la formation du personnel, de sa résistance aux changements ;
- ✓ Cout généré par la modification des structures par la réorganisation du travail, par la surabondance des informations ;
- ✓ Rentabilité difficilement quantifiable ou difficilement prévisible sur les nouveaux produits<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Christophe MBILIZI IMANI, Opcit, p19.



**Chapitre III**  
**Cas Pratique**

**Introduction**

SONATRACH (Société Nationale de Transport par Canalisation et de la Commercialisation des Hydrocarbures) est une compagnie algérienne de recherche, d'exploitation, de transport par canalisation et de commercialisation des hydrocarbures et de leurs dérivés. Elle intervient également dans d'autres secteurs tels que la génération électrique, les énergies nouvelles et renouvelables et le dessalement d'eau de mer. Elle exerce ses métiers en Algérie et partout dans le monde où des opportunités d'investissement existent.

**Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil**

Dans cette partie on a entamé les éléments suivants :

**1. L'historique, Naissance et évolution de la SONATRACH**

SONATRACH a été créé le 31 décembre 1963, par décret 63-491, c'est une société par action au capital de 245 milliards DA intégralement détenues par l'état (100%). Avec un chiffre d'affaire de 20 milliards de dollars en 2002, SONATRACH est la première entreprise du continent africain. Elle est classée 11ème parmi les compagnies pétrolière mondial, 2<sup>e</sup> exportateur de GNL et de GPL et 3ème exportateur du GAZ naturel. SONATRACH, en concentrant l'essentiel des richesses de la nation, elle joue un rôle moteur dans la dynamique du développement de l'économie nationale.

La compagnie Française de pétrole en Algérie (CFPA) et la société nationale de recherche et d'exploitation du pétrole en Algérie (S.N.E.Pal), ont donné naissance à la société pétrolière de gérance (SOPEG) en mars 1959, dont le siège était à Paris «France ».

Depuis sa création jusqu'en 1971, SOPEG avait pour mission le transport par canalisation d'un oléoduc de Haoud El Hamra au terminal pétrolier de Bejaia. SOPEG : société pétrolière de gérance fut créée le 12 mars 1957, implantée à Bejaia, dont le siège était à Paris (France). Elle s'occupait du transport par canalisation d'un oléoduc qui s'étendait à Haoud-El-Hamar située à 25 kms de HASSI MESSAOUD jusqu'au Terminal Marin de Bejaia dont les premières expéditions du pétrole brute à partir de HAOUD-ELHAMRA au port de Bejaia ont été réalisées en 1959.

Après la nationalisation des hydrocarbures, SOPEG a donné naissance à l'UTC (Unité de Transport Centre), et la récupération de la part de SONATRACH à 100% de ses avoirs de l'ex-pétrolier de gérance (SOPEG).

La direction régionale de Bejaia relève de la division exploitation de l'activité transport par canalisation de SONATRACH

La direction régionale de Bejaia (DRGB) a pour but :

- ↻ La gestion et l'exploitation des ouvrages et de transport par canalisations des hydrocarbures.
- ↻ La coordination et le contrôle de l'exécution des programmes de transport arrêtés en fonction des impératifs de la production et de commercialisation.
- ↻ La maintenance, l'entretien et la protection des ouvrages et des canalisations, ainsi que l'exécution des révisions générales des machines tournantes et équipements y afférents.
- ↻ La conduite des études, la réalisation de la gestion de développement des ouvrages et de canalisations.

C'est après l'indépendance et exactement le 31/12/1963 que la SONATRACH a été créée par le décret 63-491 ou elle s'occupait uniquement du transport et de la commercialisation des hydrocarbures.

Les principaux objectifs de cet organisme qui devait être l'instrument d'intervention de l'Etat dans le secteur pétrolier étaient les suivants :

- ↻ Préoccupation de préparation et mise au point de toutes les études préalables à la construction des moyens terrestres ou maritimes permettant de transporter les hydrocarbures liquides ou gazeux
- ↻ Réalisation éventuelle et exploitation de ces moyens et des installations annexes.
- ↻ Commercialisation des hydrocarbures liquides et gazeux
- ↻ Obtention de tous droits aux autorisations nécessaires, permettant la réalisation de tout projet relatif aux tâches ci-dessus indiquées.
- ↻ Exécution de toutes les opérations immobilières, financières, industrielles, et commerciales se rapportant directement, ou indirectement à l'objet ci-dessous défini.

Le 22/09/1966 les statuts de la SONATRACH ont été changés par le décret N°66-292 et en plus du transport et de la commercialisation, elle sera également responsable de la recherche et de la transformation des hydrocarbures.

Le 24/02/1971, l'Etat nationalise tout le secteur des hydrocarbures; pour une meilleure efficacité économique, ce qui a conduit ensuite à la restructuration de la SONATRACH en 1981.

La décennie qui a suivi était marquée par une activité d'exploitation, de développement des infrastructures et moyens de production, de transport et de commercialisation, des constructions de raffineries et d'autres installations d'équipements de fabrication de produits dérivés d'hydrocarbures

Cette réorganisation a donné naissance à 18 entreprises, (NAFTAL, ENTP, ENAC, ....., etc.) et en 1985, SONATRACH s'est engagée dans :

- ↻ L'exploitation et recherche.
- ↻ L'exploitation des systèmes d'hydrocarbures.
- ↻ La liquéfaction et la transformation de gaz.
- ↻ Commercialisation.
- ↻ Transport par canalisations (TRC).

L'année 1992 est marquée par les grands bouleversements économiques sur le plan national et international, qui ont conduit à la mise en œuvre d'un projet de modernisation, élevant SONATRACH au rang des grands groupes pétroliers internationaux.

Aujourd'hui, SONATRACH assure des missions stratégiques telles que la recherche, la production, le transport, la liquéfaction du gaz naturel, l'approvisionnement du marché national, et la commercialisation des hydrocarbures liquides et gazeux sur le marché international en exportant ses produits en France, Italie, Canada, .....etc.

## **2. Présentation de l'organigramme de la Direction Régionale de Bejaia**

La Direction Régionale de Bejaia est dirigée par un directeur régional aidé par un assistant et un secrétariat ainsi organisé en :

### **🚦 L'Assistant de Sûreté Interne :**

Sa mission est de protéger et de sauvegarder le patrimoine humain et matériel de la Région.

### **🚦 Chef de Département Sécurité HSE :**

Il a pour mission la protection et la sauvegarde du patrimoine humain de la DRH et d'assurer le développement du transport des hydrocarbures, son rôle est la prévention, intervention et hygiène de l'environnement.

### **🚦 Le Centre Informatique :**

Il regroupe les moyens d'exploitation et de développement des applications informatiques pour l'ensemble des régions de la division transport

### 🚧 Sous-direction Exploitation :

Elle gère deux départements, elle est chargée de l'utilisation et exploitation des installations de transport du pétrole et de Gaz, elle comprend trois (03) ouvrages :

- ☞ Un ouvrage de transport du pétrole brut et condensât HAOUD EL HAMRA et le port pétrolier (Terminal) de Bejaia.
- ☞ Un ouvrage de transport de Gaz entre HASSI - RMEL et BORDJ MENAIL.
- ☞ Un ouvrage sur la raffinerie d'Alger.

#### ❖ Département D'exploitation Liquide (EXL) :

C'est le département qui gère l'oléoduc et donc les produits (pétrole brut et condensât) transportés via des stations de pompes. Sauf que pour des raisons commerciales la DRGB ne possède qu'un oléoduc, donc aujourd'hui ne transporte que le pétrole brut afin d'éviter les contaminations. Et le condensat est assuré par RTO et RTE.

#### ❖ Département Exploitation GAZ (EXG) :

Il exploite le gazoduc, le terminal GAZ ainsi qu'une station de compression.

### 🚧 Sous-direction technique :

Elle englobe quatre (04) départements:

#### ❖ Département Maintenance (MNT):

Ce département est chargé d'assurer la maintenance des équipements industriels tournant (pompes électroniques, turbines, ...).

#### ❖ Département Protection des Ouvrages (PTO):

Il a pour mission la protection des ouvrages contre les actions humaines malveillante volontaire ou involontaire, liées à des erreurs de manipulation (effets de marteau, travaux publics, ...), et actions de nature (glissement de terrains, inondations, ...). Un ouvrage est une canalisation et tout ce qui gravite autour d'elle comme les stations, les tuyaux et les bacs.

#### ❖ Département Approvisionnement et Transport (ATR):

Il est chargé d'approvisionner la DRGB en matériels nécessaires à son fonctionnement et d'assurer le transport du personnel de la même entreprise.

#### ❖ Département Travaux Neufs (TNF):

Celui-ci est chargé de l'étude et le suivi de réalisations des projets d'investissement de la DRGB dans différents domaines.

### 🚧 Sous-direction Finance et Juridique:

Le département finance prend en charge la gestion comptable et financière de la DRGB. Le service juridique intervient à chaque fois que les intérêts de la DRGB sont mis en jeu pour veiller sur la légalité des transports. Elle gère trois départements :

❖ Département Budget/Contrôle Gestion :

Veille à l'établissement des plans prévisionnels et les bilans des budgets.

❖ Département Finance :

Il veille au financement (toute sorte confondue) des projets de la région

❖ Département Juridique :

Prend en charge les affaires de justice de la région et l'assurance de tout son patrimoine.

 **Sous-direction Administrative :**

Elle se décompose en trois départements :

❖ Département Ressources Humaines/Communication: (RHC)

La mission du département est d'acquérir des ressources humaines en nombre et en qualité, d'assurer l'évaluation de leurs carrières et de planifier les besoins à court et moyen terme tant en effectif qu'en besoin de formation, de perfectionnement et recyclage.

❖ Département Administration et Social: (ASL)

Le département veille au respect des lois en vigueur qui régissent les relations de travail, comme il gère le personnel de la DRGB.

❖ Département Moyens Généraux: (MOG)

Il représente le soutien logique de l'entreprise

 **Les Structures du département des ressources humaines**

Tenant compte de l'importance des ressources humaines dans le management est dans la stratégie de l'entreprise, la DRGB dispose d'un département de ressources humaines dont la fonction est la recherche et l'acquisition du potentiel humain, le préserver, le développer du point de vue qualitatif et quantitatifs.

Ce département se compose de deux services :

❖ .Service sélection/formation :

Dont le rôle principal est le recrutement et la mise en œuvre des plans de formation. Ce service se subdivise en deux sections :

↻ Section recrutement :

Ses principales tâches sont :

- ✓ La sélection des candidats selon les besoins.
- ✓ La transmission des dossiers des candidats présélectionnés aux structures demandeuses qui valident cette présélection.
- ✓ Le suivi du processus de recrutement du début jusqu'à la dernière étape.
- ✓ Section formation:

Ses principales activités de cette section consiste à

- ✓ Elaborer les plans de formation pour tous les agents de DRGB, afin d'améliorer le niveau académique et faire des recyclages pour certains agents.

❖ Service gestion prévisionnelle:

Son rôle primordial consiste à assurer et vérifier les mouvements des effectifs en qualité, en nature et en carrière. Ses principales tâches sont:

- ✓ Lancer une campagne promotionnelle (chaque année la DRGB lance une campagne de promotion de la carrière professionnelle).
- ✓ Lancer une campagne d'avancement qui est une promotion à l'horizontale, qui permet de garder le même poste avec un changement d'échelon.
- ✓ Etablir le bilan d'emploi, qui est un ensemble de tableau à remplir et qui traite de tous les aspects sur le volet emploi.
- ✓ Gérer des carrières, le suivi et la gestion de carrière de tous les agents de SONATRCH depuis le recrutement jusqu'à la retraite.
- ✓ Elaborer un organigramme et veiller au bon déroulement de son application, qui est une traduction schématique de tous les départements de SONATRACH.
- ✓ Les rapports mensuels et trimestriels.
- ✓ Traiter toutes les requêtes et demande de mutations.

### 3. Les moyens humains du département des RH

L'effectif du département est classé dans le tableau suivant selon les catégories et les services

L'effectif est de treize personnes dirigées par un cadre supérieur qui est le chef de département

**Tableau N° 1.4:** Les effectifs du département des ressources humaines

CSP SERVICE	cadres	maîtrise	Exécution	TOTAL
Service formation	06	03	03	12
Service gestion prévisionnelle	5	2	2	9
Secrétariat	1	1	1	3
TOTAL	12	5	6	24

Source : données de l'entreprise

#### 4. Organisation et coordination des différents services du département:

La planification du personnel a un rôle stratégique pour la gestion des ressources humaines. Par conséquent, il existe des relations de coordination avec les différentes sections: la section recrutement, la section formation.

##### *La coordination du service gestion prévisionnelle avec la section recrutement*

Une fois les besoins en effectifs sont établis par le service de planification du personnel, ils sont classés par catégorie socioprofessionnelle, par poste et par activité. La structure chargée du recrutement recherche les candidats susceptibles de satisfaire les besoins exprimés et les exigences demandées.

##### *Coordination avec la section formation*

La formation est l'option la plus visée par la DRGB notamment par le département des ressources humaines car elle constitue un investissement qui porte ses fruits par le biais de l'amélioration des qualifications des agents.

Le service de formation identifie les besoins de la DRGB en matière de formation et de manque de qualification. Le service formation à base de ces besoins élabore un plan de formation qui est transmis à la DG pour approbation, par suite il est mis en œuvre une fois approuvé et suivi avant, pendant et après la formation. L'écart constaté est justifié par le service concerné. Les informations sont transmises au service de planification pour suivi de carrière.

La formation demeure un outil au service du développement de la ressource humaine qui vise à concilier les aspirations des individus et les besoins de la DRGB. A l'intérieur du service de planification du personnel, la gestion de carrière des agents est réalisée par les mouvements de promotion, de notification, de formation.

#### 5. Les Activités de la SONATRACH

On peut compter «21» activités qui existent à la SONATRACH et qui sont arrêtés par la direction générale « Alger » pour toutes les régions. Chaque région a ses activités spécifiques et qui sont codifiées pour faciliter le travail et d'établir les plans à la TRC, pour viser et les transmettre à la DG.

Tableau N°1.5: Les activités de la SONATRACH

Code	Activités
01	Recherche hydrocarbures
02	Exploitation gisements
03	Transport hydrocarbures
04	Transformation hydrocarbures
05	Commercialisation hydrocarbures
06	Etude développement
07	Suivi réalisation
08	Maintenance industrielle
09	Sécurité industrielle
10	Réalisation
11	Approvisionnement
12	Agriculture
13	Organisation/planification
14	Finance/comptabilité
15	Juridique
16	RH
17	Gestion du personnel
18	Moyens généraux
19	Œuvres sociales
20	Relations extérieures
21	Informatique

Source: données de l'entreprise

## Section 02 : Usage des TIC à la SONATRACH.

### 1- Usage des TIC

Les TIC remplissent des fonctions diverses au sein de l'entreprise: collecte, traitement, stockage et circulation de l'information. Elles permettent:

Un accès plus souple aux informations.

- De faciliter le partage de l'information.
- De favoriser le travail en groupe.
- De simplifier les échanges de données.
- De faciliter la communication et la coopération entre les membres d'une équipe et de mettre en place une mémoire collective.

A cet effet, SONATRACH a mis en place divers outils électroniques à savoir :

Internet, qui est utilisé généralement pour les fins de recherches et pour l'envoi de courriers électroniques.

- Un site Web (Intranet).
- Une messagerie interne : on retrouve l'Outlook qui est utilisé seulement sur le site (Bejaïa) et le Wan-mail qui permet l'envoi de documents, rapports mensuels, documents scannés entre toutes directions et structures de l'entreprise Sonatrach.
- Une ligne téléphonique (réseau spécifique à Sonatrach).
  - des écrans d'affichage destinés au grand public.
- La base de données : celle-ci comprend la donnée relative aux clients de SONATRACH et elle est actualisée quotidiennement.

### 2- Le SIRH de l'entreprise :

L'entreprise SONATRACH Bejaia dispose comme système d'information un qui relie tous les secteurs entre eux en leurs donnant toutes sortes d'information, notamment :

- ↻ Le progiciel qui relie l'ensemble des secteurs de l'entreprise entre eux en leur offrant un accès direct aux bases de données.
- ↻ Un réseau de communication interne et externe qui est constitué d'intranet, extranet, de réseau téléphonique, fax, internet et web mail.
- ↻ Une pointeuse qui permet à l'administration de recueillir les informations journalières des salariés (présence, absence).
- ↻ Un logiciel de paiement (PC PAIE) qui permette au chef personnel de l'entreprise de régler les paiements des salariés plus rapide et plus efficace.

### 3-Analyse des données

**Tableau N°1.6** : Présentation de l'échantillon selon le sexe

Sexe	Fréquence
Masculin	05
Féminin	07
Total	12

Dans ce tableau, on a constaté que la plupart des cadres sont de sexe féminin, avec une fréquence de (07), contre cinq(05) hommes.

**Tableau N°1.7** : Présentation de l'échantillon selon l'âge

Catégorie d'âge	Fréquences
[30-35]	03
[36-40]	03
[41-45]	04
[46-50]	01
[51-55]	01
Total	12

**Tableau N°07** : Répartition de la population d'étude selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Fréquences
[30-35]	03
[36-40]	03
[41-45]	04
[46-50]	01
[51-55]	01
Total	12

Ce tableau illustre la répartition de la population selon l'âge, qui est répartie en cinq (05) catégories. Dont nous remarquons que la plupart des enquêtés sont inclus dans la catégorie d'âge [41-45] qui sont les plus dominants avec une fréquence de quatre (04) et une égalité de fréquence entre les deux premières catégories : celle de [30-35] et celle de [36-40] avec une

fréquence de trois (03) suivie par celle des personnes âgées de [46-50] et celle de [51-55] avec une fréquence de un (01).

**Tableau N°1.8** : Présentation de l'échantillon selon le poste occupé

Poste occupé	Fréquences
Chef de service	07
Agent d'exécution	05
Total	12

Le tableau ci-dessus, représente les différents poste de responsabilité de la population d'étude qui est composée principalement de chefs de services et dans une moindre mesure d.es agents d'exécution.

**Tableau N°1.9** : Les TIC misent à votre disposition dans l'entreprise

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments fréquents
L'utilisation de toutes les TIC	09	-« Tout leur travail se fait à l'aide des TIC » -« Les TIC sont indispensables » -« Considérer comme le cerveau de l'entreprise »
L'utilisation de certaines TIC	03	-« ont utilisent le téléphone, le micro ordinateur et le fax »
Total	12	/

Ce tableau nous montre qu'à l'intérieur de l'entreprise SONATRACH, la majorité des cadres travaillent à l'aide des TIC, tandis que les autres travaillent par téléphone et/ou avec microordinateur.

Donc on déduit qu'à SONATRACH, il existe tout type de TIC mais l'outil le plus fréquent est le micro ordinateur. Certains cadres l'ont déclaré « *le micro ordinateur est un élément primordial. On ne peut pas s'en priver dans le travail.* » C'est-à-dire que sans le micro le travail ne peut pas être effectué. Comme chaque entreprise, qui souhaite une évolution au sommet mondial, l'entreprise SONATRACH n'échappe pas à la règle d'autant plus qu'elle est considérée comme étant le premier leader en Afrique. Avec ses compétences elle a essayé d'adopter les TIC pour le bien de sa réussite et le développement rapide de sa production dans

le marché du travail, ce qui lui permet d’avoir une communication plus rapide que ce soit à l’intérieur ou à l’extérieur du pays. Par cette adoption des TIC l’entreprise a pu être à la hauteur dans le développement des tâches entre ses unités même à distance. C’est une étape qui permet à l’entreprise une évolution rapide en peu de temps. Ses cadres estiment que les TIC sont plus pratiques et qu’elles sont considérées comme étant la base de l’entreprise.

**Tableau N° 1.10** : La manière dont les TIC sont utilisées

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments
L’utilisation des TIC	10	-« La rédaction » -«Le traitement des données » -« Boîte mail professionnel » -« Insertion des informations » -« La classification »
Non utilisation des TIC	02	-« Accès limité vers les réseaux »
Total	12	/

Ce tableau nous montre la manière dont les TIC sont utilisées dans l’entreprise SONATRACH, où dix(10) cadres ont confirmé l’importance et l’efficacité de leur utilisation au sein de l’entreprise. Cependant, deux(02) cadres ne sont pas du même avis et ce, pour l’accès limités aux réseaux.

Ce que nous avons remarqué dans les réponses des interviewés, c’est que les travailleurs sont satisfaits par l’utilisation des TIC, comme le déclare un certain cadre : « *C’est l’outil le plus efficace pour traiter les dossiers et transmettre les messages* » et à d’autres d’ajouter : « *C’est notre quotidien, la messagerie est devenue une tradition* ». Une minorité des cadres, quant à elle, se méfient des points négatifs des TIC vue l’accès limité aux réseaux externes.

Les TIC sont la base des échanges entre les travailleurs de la SONATRACH, qui les considèrent comme une boîte noire leur permettant une coordination efficace et sans déplacement. Aussi, elles (les TIC) sont pratiquées d’une manière conviviale et intelligible, ce qui fournit aux travailleurs une réduction et une insertion plus rapide des informations et leur traitement. C’est ce qui nous amène à penser que l’entreprise donne une valeur estimable aux nouvelles technologies de l’information et de la communication.

**Tableau N°1.11** :L’insertion des TIC dans l’entreprise

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Oui	12	-« Elle est indispensable pour le travail » -« Moyen de développement » -« Connaitre l’outil et la langue » -« Réduire les couts et fait gagner du temps » -« Rapidité de la chose, très bénéfique »
Total	12	/

Le tableau ci-dessus nous démontre à quel point l’introduction des TIC aide au développement de l’entreprise et la motivation des travailleurs : « *travailler avec les TIC est moins fatiguant et moins couteux* ».nous déclarent quelques cadres de la SONATRACH.

Comme toutes les entreprises qui aspirent au développement technologique, SONATRACH a pris l’initiative de les adopter très tôt à fin de faire face à ce développement. Elle a amélioré le cadre de travail de ses employés en leur assurant un réseau de communication interne et externe rapide, efficace et sans déplacement. Par ces TIC SONATRACH a pu être reconnue au sommet mondial.

**Tableau N°1.12** : l’utilité des TIC dans l’entreprise.

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Les TIC un moyen important dans l’entreprise	12	-« Transmettre les messages, réduire les couts, informations fiable et dans les délais » -« Gagne du temps, facilite le travail » -« Facilite la communication interne et externe »
Total	12	/

Les données de ce tableau nous rapprochent à une réalité de l’usage des TIC et leur utilité au travail, la majorité des cadres considère les TIC comme le moteur de l’entreprise.

Donc les TIC est un moyen qui facilite le travail en permettant la résolution rapide des problèmes. Les travailleurs de l’entreprise SONATRACH sont très influencés par l’usage des TIC, car ils se fatiguent moins, gagnent du temps, facilite le travail et réduisent les couts. L’un des interviewés commente comme suit : « par les TIC on peut gagner du temps et réduire les couts, c’est un moyen qui facilite le travail car il exige moins de paperasse ».

Les TIC ont pu trouver leur place au sein de l’entreprise car c’est un outil très important et qui occupe une place fondamentale dans le développement de tout le travail de cette entreprise. L’utilisation des TIC s’est presque propagée dans tous les services de l’entreprise sauf les ateliers qui ne sont pas touchés.

Donc SONATRACH a donné une importance capitale et vitale pour le développement des nouvelles technologies de l’information et de la communication, elles sont devenues le moteur qui fait marcher le travail.

**Tableau N° 1.13** :L’intégration des TIC dans les services de l’entreprise

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Tous les services sont touchés	5	-«Tous les services sont touchés par les TIC » -« Pratiquement tous les services ne peuvent être à jour sans les TIC » -« tous les services sauf les ateliers »
Il ya des services plus touchés que les autres	07	-« Le service le plus touché est la RH » -« les ressources humaine car c’est un service par lequel l’entreprise recrute des personnes » -« l’évaluation des travailleurs se fait dans ce service RH »
Total	12	/

Dans ce tableau, la quasi-totalité des cadres nous disent que les TIC sont généralisés sur tous les services de l'entreprise. Un cadre pense cependant que le service le plus touché est celui des RH.

Dès lors, la GRH ne peut ignorer les apports d'un traitement automatisé des informations il est clair que ce moyen a pris une place de premier plan dans les organisations. Afin d'éviter le désordre, l'allongement des délais, l'enlisement dans les tâches paperassières et finalement, l'insatisfaction de ses interlocuteurs, il est de première importance pour les services Ressources Humaines d'organiser le recueil, l'exploitation et la diffusion de l'information recueillie.

L'intégration des TIC à SONATRACH, apporte beaucoup de changement à l'entreprise sur tous les niveaux car cela touche les différents services, c'est ce que la majorité des cadres ont confirmé : « Tous les services sont touchés », donc les TIC, manipulent tous les services et les activités de l'entreprise.

D'une manière générale les TIC sont situées au niveau des services ressources humaines. Cela revient aux conditions sur lesquels ce service manipule il est l'une des tâches très importante pour la base de cette entreprise, ce dernier est considéré comme le cerveau de la formulation des travailleurs comme les candidats passent par ce service pour qu'ils deviennent travailleurs de cette entreprise cela par le recrutement la sélection et aussi la formation qui sont des étapes de la gestion des ressources humaines (GRH) c'est pour cela elle a encombré dans cette entreprise elle est considéré la base de développement des travailleurs, elle est la logique de connaître les connaissances les capacités et compétences des travailleurs.

**Tableau N°1.14** : Les TIC la coordination entre les différents services de l'entreprise

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Il y a une cohésion	5	-« C'est un travail sur réseau » -« Par la messagerie interne out look » -« Un service commun entre les travailleurs » -« Elle permet l'avancement »
Il n'y a pas une cohésion	07	-« Pas de relation entre les travailleurs, ils communiquent moins »
Total	12	/

Les résultats obtenu sur la coordination entre les différents services de l'entreprise SONATRACH, c'est que selon neuf(09) cadres, il existe une cohésion entre les différents services, et tout le monde travaille en collaboration. Certains cadres l'ont certifié : « grâce à la messagerie interne de l'entreprise, les travailleurs se communiquent à distance et sans se déplacer ». L'usage des TIC pour certains cadres est un service commun, un réseau interne qui permet le développement et l'avancement du travail et la transformation de l'information dans des délais précis. C'est une étape indispensable dans cette entreprise. Tandis que trois(03) autres cadres jugent qu'il n'y a pas de cohésion. Car pour eux, les relations entre les travailleurs sont réduites. L'utilisation des TIC dans l'entreprise pour certains est un moyen qui permet de nier la hiérarchie entre les travailleurs puisque chacun se retrouve enfermer dans son bureau pour s'occuper de son travail ce qui rend la communication de plus en plus courte. Ceci dit, cela est bénéfique pour l'entreprise car il attise l'avancement du travail. A l'époque, quand le travail était sur papier, l'entreprise trouvait toujours des lacunes dans le développement de ses tâches mais grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, les entreprises deviennent plus productives, car elles réduisent les rencontres entre les travailleurs qui sont limitées aujourd'hui à un temps plus précis.

**Tableau N°1.15** :l'utilisation des TIC renforcent la relation entre les travailleurs

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Elle renforce les relations entre les travailleurs	07	-« En matière du temps c'est un outil indispensable » -« Elle est importante fondamentale » -« C'est la base il ya un feed back » -« Facilite les choses, elle rend des choses instantané »
Elle ne renforce pas les relations entre les travailleurs	05	-« Elle diminue les relations entre les travailleurs »
Total	12	/

D'après ce tableau, nous comprenons que l'utilisation des TIC renforce la relation entre les travailleurs. Sept(07) cadres disent que les TIC restent un moyen indispensable, un plus pour le travail et pour l'entreprise d'une manière générale. Cette dernière ne peut avancer pour atteindre ses objectifs si elle n'utilise pas les TIC car celles-ci renforcent les relations entre les travailleurs et leurs donnent plus d'énergie pour l'exécution de leurs tâches. C'est pourquoi les TIC doivent être présents dans chaque entreprise qui aspire à l'évolution et au développement notamment de sa production. L'un des cadres a mentionné que : « *l'utilisation des TIC permet une relation de collaboration et de coordination* » mais pour certains, les TIC peuvent configurer quelques inconvénients et qui sont entre autres : « *moins de contacts entre les travailleurs* ». Chaque entreprise rencontre des difficultés, SONATRACH n'en fait pas exception. En effet, la diminution de la communication et des relations entre les travailleurs se fait sentir, parce que avec l'intégration des TIC ces derniers ne se rencontrent qu'en dehors du travail ce qui rappelle est positif pour l'entreprise.

**Tableau N°1.16** : le rôle des TIC dans l'entreprise

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Un rôle essentiel	08	-« C'est la base » -« Facilite le travail » -« Elle est indispensable dans l'entreprise » -« Rentable » -« Fait gagner du temps » -« C'est la déclinaison des informations »
Un rôle très déduit	02	-« Le travail est fait par l'être humain, c'est l'homme qui manipule la machine mais pas le contraire »
Un outil de travail	02	-« C'est un outil d'aide »
Total	12	/

Dans ce tableau on peut dire que les TIC ont un rôle très important au sein de l'entreprise. La majorité des cadres ont un seul avis : « *Les TIC c'est la base de développement du travail, elles sont plus rapides et plus rentables, car tout le monde est informé au même moment dans l'entreprise* ».

En réalité, les TIC sont bénéfiques pour l'entreprise et personne ne peut les négliger, car leur usage permet à l'entreprise de réduire beaucoup de dépense comme le déplacement, sans oublier le gain de temps et aussi la performance de l'entreprise. L'un des cadres nous affirme : « *Impossible de travailler sans les TIC* » avec l'adoption des TIC, l'entreprise est devenue l'une des entités les plus riches dans le domaine du travail, elles lui attribuent une déclinaison des informations et elle lui permet une certaine rentabilité.

**Tableau N°1.17** :L'outil le plus utilisé pour faire face au fossé numérique

Les catégories de réponses	Fréquences	Arguments
Par le niveau d'instruction et un plan de formation	08	-« Par le biais des formations » -« formation interne » -« La mise à niveau »
La connexion internet	02	-« L'outil informatique, Google » -« L'intranet »
Total	12	/

D'après le tableau suivant, l'outil le plus utilisé pour faire face au fossé numérique est le plan de formation, sur lequel l'ensemble des cadres ont témoigné « Notre entreprise utilise le plan de formation chaque année ».

Donc, l'entreprise SONATRACH fait face au fossé numérique par le biais de la formation, qui aide à faciliter et apprendre des connaissances concernant les TIC et aussi permet l'intégration rapide, l'exécution des tâches dans les délais pour ne pas engendrer des conflits et des retards pour l'entreprise dans l'économie nationale et le marché de travail.

Pour réduire un fossé numérique l'entreprise met à jour ses travailleurs par des formations sur le tas, en interne, où elle s'occupe de toutes les dépenses juste pour pouvoir ramener du nouveaux pour l'amélioration de niveau des travailleurs ce qui revient positivement à l'entreprise en assurant une bonne maîtrise de nouvelles technologies intégrées. La sélection pour les formations se fait par le niveau demandé, car il joue un rôle vital lors de la sélection qui vient de la direction générale jusqu'aux travailleurs. Toujours est-il que la maîtrise des nouvelles technologies peut aussi se faire à l'aide de ses collègues.

En effet, Les plans de formation constituent des enjeux clés d'une intégration socioéconomique réussie, un point essentiel pour réduire ce « fossé » et qui apparaît comme un enjeu démocratique de première importance.

Pendant la période de notre formation, on a remarqué que l'entreprise SONATRACH est très influencée par les TIC qui deviennent de plus en plus primordiales pour les entreprises, une

réalité que tout le monde ne peut ignorer ou négliger. C'est désormais irrévocable, pour aspirer au développement et à la performance de l'entreprise, cela se concrétise d'abord par une meilleure organisation, plus moderne apportée par les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

En réalité, l'utilisation des TIC est un gain pour l'entreprise et les travailleurs car elles les aident à organiser le travail, et leur facilite l'accomplissement des tâches.



# **Conclusion générale**

Le système d'information est aujourd'hui reconnu comme une composante hautement stratégique pour toute organisation. Il représente l'ensemble des éléments participant à la communication, qui permet le traitement, le transport et la diffusion de l'information au sein de l'entreprise. Très concrètement le périmètre du terme Système d'Information peut être très différent d'une organisation à une autre.

L'entreprise aujourd'hui a fait un pas dans la modernisation du système d'information, notamment dans la fonction ressources humaines, en lui introduisant les moyens nécessaires pour faciliter le travail et assurer l'optimisation de la gestion des ressources humaines. L'informatisation de la GRH est une préoccupation majeure pour toutes les entreprises désirant rendre leur organisation et leur gestion plus cohérente et plus performante pour s'adapter aux changements que connaît l'environnement et ainsi atteindre leurs objectifs stratégiques.

La performance du système d'information doit faire l'objet d'une surveillance et d'une évaluation afin de s'assurer que la politique informatique est mise en œuvre de façon performante, que les ressources sont utilisées de façon optimisée et que les projets et services sont réalisés conformément aux objectifs fixés<sup>1</sup>.

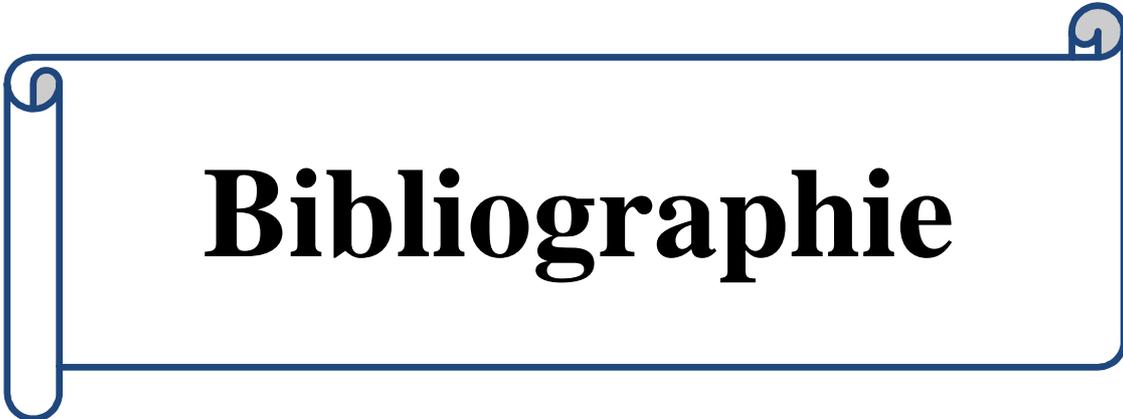
Vue l'utilisation des SI, les cadres de SONATRACH font recours à ces outils durant leur exécution des tâches, ce qui permettra d'avoir un bon fonctionnement des différents services et départements de l'entreprise.

A cet effet, les TIC sont beaucoup plus intégrées et utilisées dans l'environnement de l'entreprise plusieurs facteurs favorisent l'intégration des TIC. Cette dernière crée un climat motivationnel dans l'entreprise SONATRACH.

Enfin, on a qu'à dire que c'est grâce aux SI que les cadres de SONATRACH arrivent à développer leurs compétences et assure la performance productive de l'entreprise, aident les responsables de la fonction RH à exécuter leurs fonctions ce qui certifie le bon fonctionnement organisationnel.

---

<sup>1</sup> Dominique MOISAND, Cobit, Pour une meilleure gouvernance des systèmes d'information, édition : AYEROLLES, Paris, 2009, P : 179



# **Bibliographie**

- ❖ ANGLEBERT, J. et al. - TCP/IP Internet/Intranet/Extranet. In : institut de la Gestion publique et du développement économique, Novembre 2001, p. 204.
- ❖ BELKHIRI, Ali. - Les enjeux des NTIC pour les entreprises Algérienne. In : la revue des sciences commerciales, Institut national de commerce, p. 38.
- ❖ Christophe MBILIZI IMANI. Impact des TIC dans l'entreprise. Mémoire en vue de l'obtention d'un master marketing, Institut supérieur pédagogique, Bukavu, p19.
- ❖ Creplet et autres. L'ENTREPRISE 2.0 Ed Atelya VOIRIN, janvier 2011, p04
- ❖ Définition de l'information et de la communication, URL : [www.olats.org/schoffer/definfo.htm](http://www.olats.org/schoffer/definfo.htm), consulté le : 24/05/2020.
- ❖ Didier KRAINIC. » Les entreprises commencent a adopter massivement les nouveaux usages du web 2.0 ».In web 2.0 : opportunités pour l'entreprise
- ❖ économiques et gestion, Université Abdelmalak Essaadi, 2008, p29
- ❖ Encyclopaedia Britannica, la technologie.
- ❖ Eric Brousseau, Alain Rallet, « Le rôle des TIC dans les changements organisationnels », in guilhon B., Huard P., Orillard M. & Zimmerman JB., Economie de la connaissance et organisation, Entreprises, territoires, réseaux, L'Harmattan, paris, 1997, p03
- ❖ Gérard Tchouassi , « les besoins en informations dans les entreprises », Revue CONGOLAISE 2017 /2.p.24 .
- ❖ [http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m\\_Informatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-5.html](http://www.memoireonline.com/04/10/3264/m_Informatisation-de-la-gestion-des-ressources-humaines-5.html) (16/06/2021).
- ❖ <http://www.myrhline.com/dossier-rh/outils-rh-les-visionnaires/article/le-sirh-l-outil-rh-incontournable.html> (17/06/2021).
- ❖ Jacques IGALENS. , Alain ROGER, « MASTER RESSOURCES HUMAINES », édition ESKA, Paris 2007, P.15-16
- ❖ Jean –Marie Peretti, « Gestion des ressources humaines » ,21 e édition, édition Vuibert, Paris 2016, P.249
- ❖ Kamal GHSSISS, L'informatisation de la GRH. Mémoire en vue de l'obtention d'une licence en science
- ❖ MATMATI, Mohammed, Quels impacts des NTIC sur l'internationalisation des pratiques de GRH des firmes multinationales, In : Groupe ESC Grenoble, N°144, avril 2000, p. 20

- ❖ Maurice Thévenet ., Cécile Dejoux ., Anne Françoise Bender., et al, « Fonctions RH : politique métiers et
- ❖ Michelle Gillet. , Patrick Gillet, « SIRH : Système d'information des ressources humaines », édition DUNOD,Paris 2013.P .10-12.
- ❖ Michelle Gillet. , Patrick Gillet, Op.cit , P .26.
- ❖ MILLER, G.A. - langage et communication .PUF, Paris, 1973, p. 19
- ❖ outils des ressources humaines ,4ème édition, édition DUNOD, Paris 2015.p.3.
- ❖ outils développés par les entreprises »,édition office des Publications Universitaires ,Alger,2012 .p.27.
- ❖ PATRICE ROUSSEL est coordinateur de L'équipe de recherche au LIRHE , laboratoire Interdisciplinaire de recherche sur les Ressources Humaines et l'emploi créé en 1995 .
- ❖ Robert Reix ., Bernard .Fallery ., Michel .Kalika.,et al ,Op.cit,7ème édition, P.2
- ❖ Robert Reix, « Système d'information et management des organisations »,5ème édition,Vuibert, Paris,2004,P.298.
- ❖ SAADOUN, Mélissa. - Technologies de l'information et management, Paris, 2000, p. 83.
- ❖ Sid Ahmed Benraouane , « le managements des ressources humaines : Etude des concepts ,approches et
- ❖ URL : [www.britanica.com/EBchecked/topic/585418/technology](http://www.britanica.com/EBchecked/topic/585418/technology), consulté le : 24/05/2020.
- ❖ WESPHALLEN, Marie - H. – Liberty Thierry Communicator : toute la communication d'entreprise, Paris, p. 9.



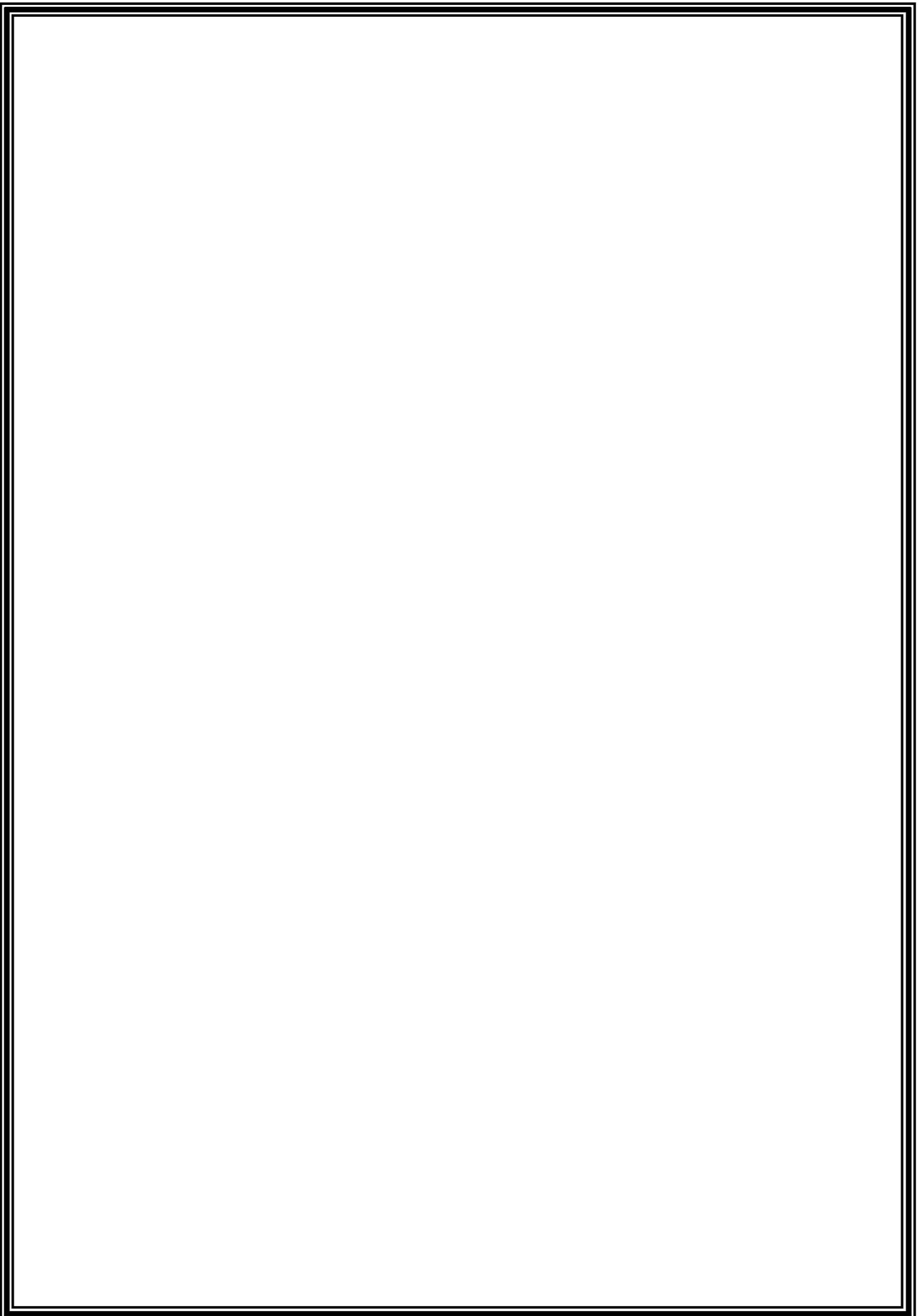
2.1.2. Définitions de la fonction RH et de la GRH.....	29
2.1.2.1. L'activité.....	30
2.1.2.2. Les personnes.....	30
2.1.2.3. Le temps.....	30
2.1.3. Les missions de la fonction RH.....	31
2.1.3.1. Le DRH et ses clients internes.....	31
2.2. Le champ Social.....	36

## Chapitre II Les NTIC avec le SI

Introduction.....	38
1-Généralités sur les NTIC.....	38
1-1 Présentation des NTIC .....	38
1-1-1- Nature et définition .....	38
1-1-2- Historique de nouvelles technologies .....	40
2-Les différents types des NTIC .....	41
3-Les NTIC englobent .....	43
3.1. L'Internet .....	44
3-2- Intranet .....	48
3-3- Extranet .....	49
3-4- Groupware Le Groupware.....	50
3-5- Workflow .....	51
4-NTIC, un outil de modernisation de la GRH .....	52
4-1-L'e-recrutement .....	52
4-2- L'e-Learning.....	53
4-3 L'e-gestion des carrières.....	53
4-4- L'e-organisation.....	54
5. Les avantages de l'investissement dans les NTIC .....	54
6. Les inconvénients de l'investissement dans les NTIC .....	55

## Chapitre III Cas Pratique

Introduction.....	56
<b>Section 01</b> : Présentation de l'organisme d'accueil.....	56
1. L'historique, Naissance et évolution de la SONATRACH.....	56
2. Présentation de l'organigramme de la Direction Régionale de Bejaia.....	58
3. Les moyens humains du département des RH.....	61
4. Organisation et coordination des différents services du département.....	62
5.Les Activités de la SONATRACH.....	62
<b>Section 02</b> : Usage des TIC à la SONATRACH.....	64
1- Usage des TIC.....	64
2- Le SIRH de l'entreprise .....	64
3-Analyse des données.....	78
Conclusion générale.....	75
Bibliographie.....	76
Table des matières	





# **Annexe**

*Université Abderahmane Mira de Bejaia*  
*Faculté des Lettres et Sciences Humaines*  
*Département des Sciences Humaines et Sociales*  
*Option : Management des Ressources Humaines*

Guide d'entretien

Le thème :

**Le système d'information des ressources humaines**

**CAS : SONATRACH BEJAIA**

**Données socioprofessionnels :**

1- Sexe

2- Age

3- Quel est le poste que vous occupé ? .....

4- Quel est votre niveau d'instruction ?.....

**1 l'usage des TIC**

1- Quelles sont les TIC misent à votre disposition dans l'entreprise ?.....

2- Comment utilisez-vous les TIC ? .....

3- Etes-vous d'accord avec l'introduction des TIC ? .....

4- Pouvez-vous dire à quoi servent les TIC dans votre entreprise ? .....

5- Quels sont les services touchés par les TIC ?.....

6- Est-ce que les TIC permettent d'avoir une cohésion dans les différents services dans l'entreprise ? Argumenter dans les deux cas ?.....

7- Comment l'utilisation des TIC renforce telle la relation entre les travailleurs ?.....

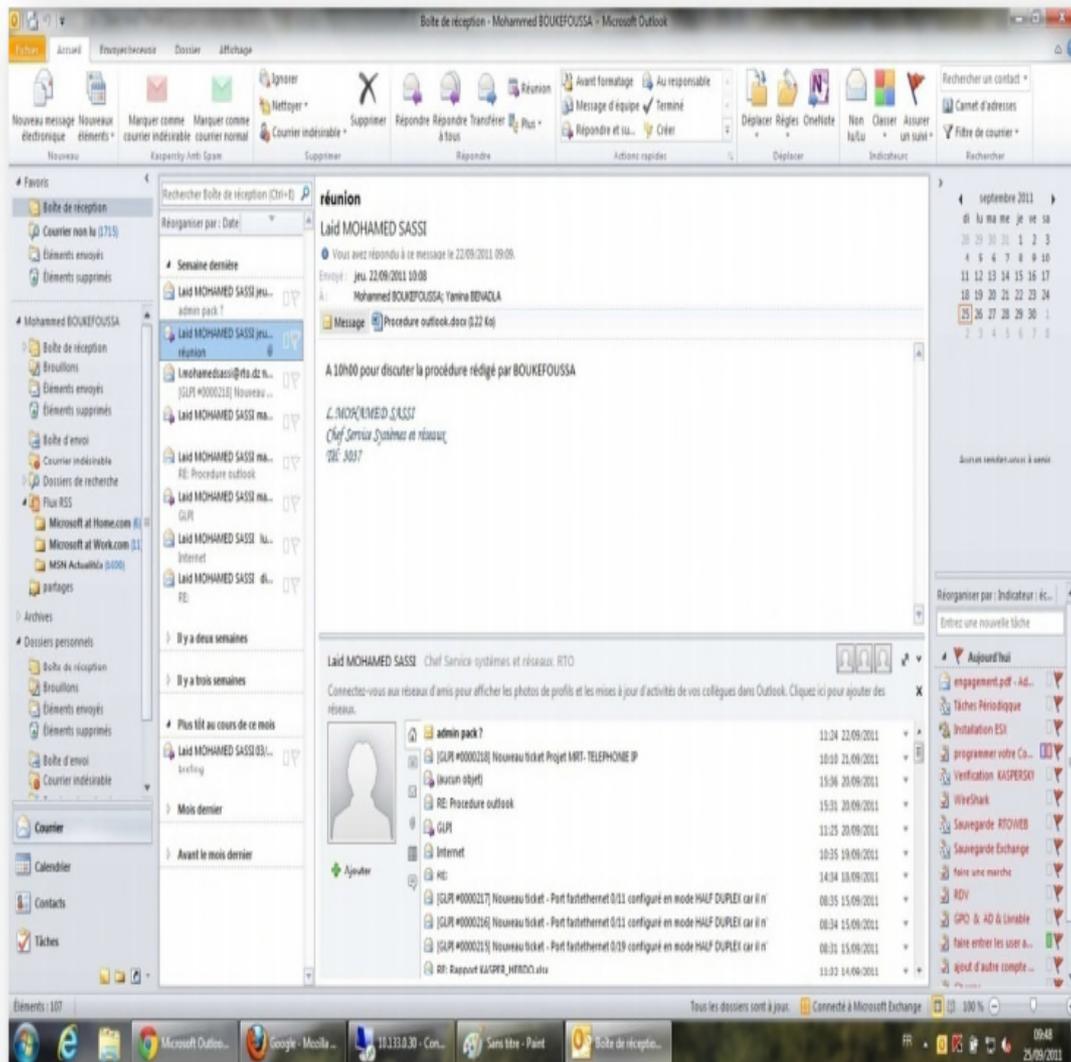
8- Pouvez-vous nous dire quel est le rôle des TIC dans votre entreprise ? .....

9- Comment l'utilisation des TIC augmente telle la croissance des rapports sociaux à l'intérieure de l'entreprise ? .....

10- Quelles sont les conditions qui favorisent les usages des TIC ?.....



## Utilisation de la messagerie électronique de RTO



## Utilisation du portail RH (Intranet)

The screenshot displays the RTOWEB RH portal interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Accueil, Annuaire, Structures, Projets, Articles, Forum, Albums, and Contact. Below this, the breadcrumb path reads "RTO > SDA > RHC".

The main content area is divided into several sections:

- ACCUEIL RHC**: A section with a "Documents" sub-header containing a list of links: "Modèle lettre(1)", "04 index(1)", "Techniques d'ingénierie(1)", and "Manuel d'utilisation(1)".
- Informations**: A section with a list of links: "Conférences Séminaires(1)", "Infos express(1)", "Notes d'Informations(1)", "Présentation(1)", and "Bourse d'emploi(2)".
- Organigramme**: A section with links for "Service Qualité Prévisionnelle" and "Service Formation".
- Nouvelles**: A section titled "09/08/11: Appels à candidatures" with a "Nouveaux emplois" button. It lists several job openings: "09/08/11 BOURSE DE L'EMPLOI DRCDMLOMB", "09/08/11 BOURSE DE L'EMPLOI RTIHEHGDF", "09/08/11 BOURSE DE L'EMPLOI RTIERTC", and "09/08/11 Bourse de l'EmploiRTO". A link "toutes les nouvelles" is provided.
- Projets**: A section with the text "Pas de projets".

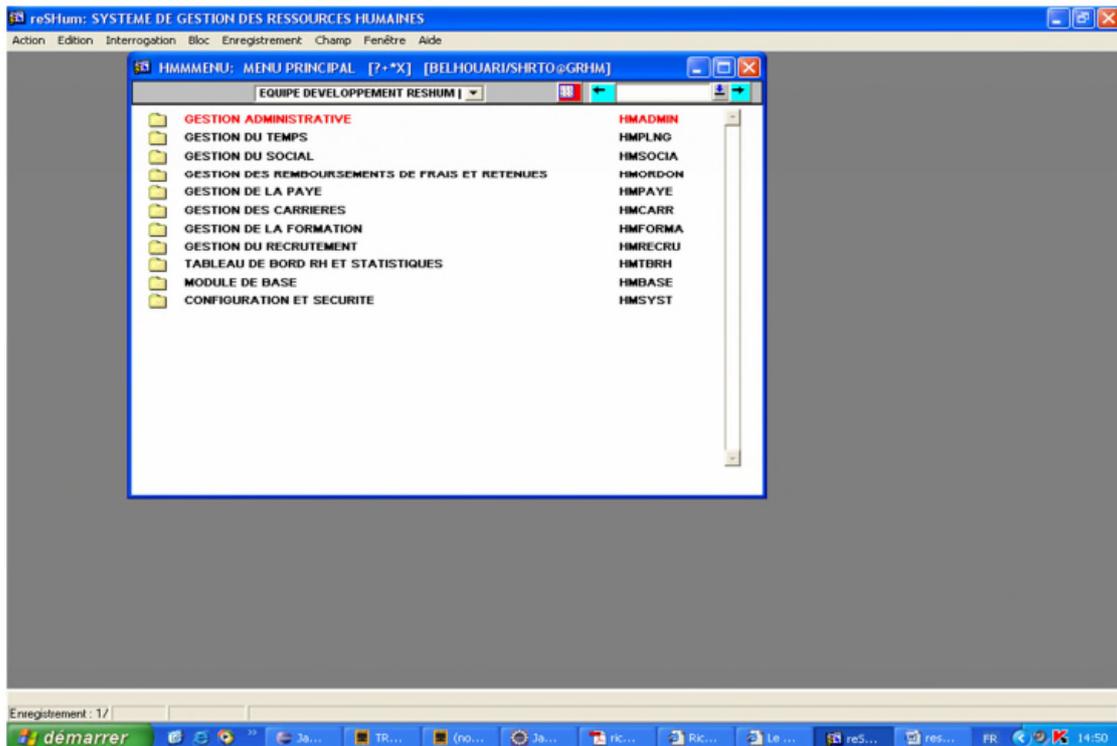
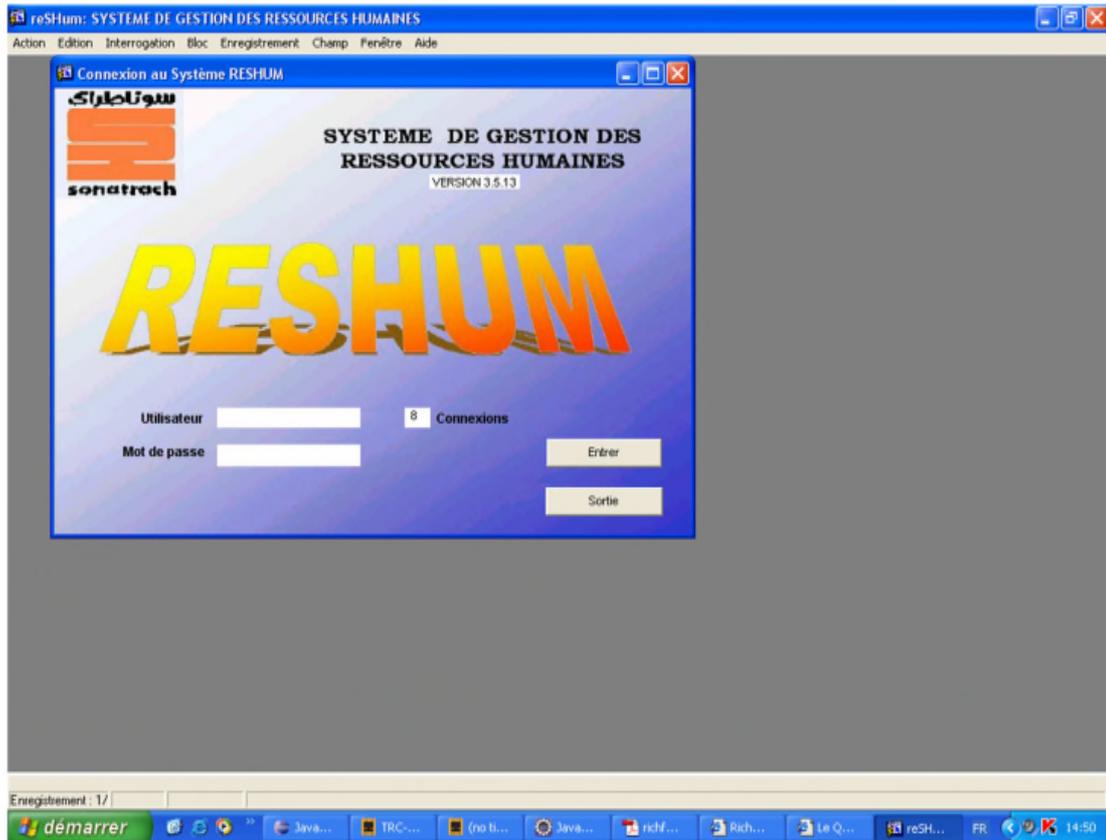
On the right side of the page, there are three user profile cards:

- Présentation**: A section with buttons for "Présentation", "Le mot du chef", "Personnel", and "Contact".
- Chef de départ**: A profile card for "Fat de elato Kadour Zoubir".
- Communication**: A profile card for "Fat de elato OUBACHE Fatma".

At the bottom right, there is a login section titled "Accès privé" with fields for "login" and "pass" and a "connect" button.

The footer of the page contains the following navigation links: Accueil | Annuaire | Structures | Téléchargements | Articles | Forum | Albums | Sondages Admin. The system tray at the bottom shows the date and time as "08:19 18/09/2011".

## Utilisation du SGRH « RESHUM »





## Application du logiciel SPSS version 19 (Contenant les 21 répondants)

Questionnaire RH1.sav [Ensemble\_de\_données1] IBM SPSS Statistics Éditeur de données

Fichier Edition Affichage Données Transformer Analyse Marketing direct Graphes Utilitaires Fenêtre Aide

9: Q28 A.EC 3 Visible: 63 variables sur 63

	Q20. Typecontrat	Q21. Nation...	Q22. Sex	Q23. SituatFamill	Q24. Ag	Q25. Ancienn	Q26. CSP	Q27. Nivea	Q28. A. OR	Q28. A. EC	Q28. B. OR	Q28.
1	CDI	Algérienne	Homme	Célibataire	26 à 31 ans	Moins de 4 ans	Cadres moyens	Licence	Sur l'efficacité de la prise de décision de GRH / Objectif recherché			Impact p
2	CDI	Algérienne	Femme	Célibataire	32 à 37 ans	9 à 12 ans	Cadres moyens	Licence	Moyen	Impact positif faible	Fort	Impact p
3	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	32 à 37 ans	9 à 12 ans	Cadres moyens	Licence	Faible	Impact nul	Faible	Impa
4	CDI	Algérienne	Homme	Marié(e)	32 à 37 ans	9 à 12 ans	Agents de maîtrises	BAC	Faible	Impact négatif	Non recherché	Impa
5	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	32 à 37 ans	9 à 12 ans	Agents de maîtrises	DEUA	Faible	Impact positif faible	Faible	Impact p
6	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	32 à 37 ans	9 à 12 ans	Agents de maîtrises	DEUA	Faible	Impact positif faible	Faible	Impact p
7	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	32 à 37 ans	9 à 12 ans	Agents de maîtrises	DEUA	Faible	Impact positif faible	Faible	Impact p
8	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	32 à 37 ans	9 à 12 ans	Agents de maîtrises	DEUA	Faible	Impact positif faible	Faible	Impact p
9	CDI	Algérienne	Homme	Marié(e)	38 à 43 ans	9 à 12 ans	Agents de maîtrises	DEUA	Faible	Impact positif faible	Faible	Impact p
10	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	38 à 43 ans	9 à 12 ans	Cadres moyens	Licence	Faible	Impact négatif	Faible	Impa
11	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	38 à 43 ans	9 à 12 ans	Cadres moyens	Licence	Moyen	Impact nul	Faible	Impact p
12	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	38 à 43 ans	9 à 12 ans	Agents de maîtrises	Licence	Moyen	Impact positif faible	Moyen	Impact p
13	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	38 à 43 ans	9 à 12 ans	Cadres moyens	Licence	Faible	Impact positif fort	Faible	Impact p
14	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	38 à 43 ans	9 à 12 ans	Cadres moyens	Licence	Moyen	Impact positif fort	Moyen	Impact p
15	CDI	Algérienne	Homme	Marié(e)	38 à 43 ans	21 à 24 ans	Agents de maîtrises	DEUA	Moyen	Impact positif fort	Moyen	Impact p
16	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	38 à 43 ans	9 à 12 ans	Cadres moyens	Licence	Moyen	Impact positif faible	Faible	Impact p
17	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	38 à 43 ans	9 à 12 ans	Cadres moyens	Licence	Moyen	Impact positif faible	Faible	Impact p
18	CDI	Algérienne	Femme	Marié(e)	44 à 49 ans	13 à 16 ans	Cadres moyens	Licence	Fort	Impact positif fort	Fort	Impa
19	CDI	Algérienne	Homme	Marié(e)	44 à 49 ans	21 à 24 ans	Cadres moyens	Licence	Fort	Impact positif faible	Fort	Impact p
20	CDI	Algérienne	Homme	Marié(e)	44 à 49 ans	21 à 24 ans	Agents de maîtrises	Licence	Fort	Impact positif faible	Fort	Impact p
21	CDI	Algérienne	Homme	Marié(e)	56 ans et plus	25 ans et plus	Cadres moyens	Autres	Moyen	Impact négatif	Non recherché	Impact p
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
34												

Affichage des données Affichage des variables

Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt

démarrer Mon bureau Plaqueur Logiciel Access Liste des annonces - M... Résultats [Docume... Questionnaire RH1.s... FR 22:19

## **Résumé**

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...

**Mots clé :** DRH, entreprise, SIRH, GRH

## **Abstract**

The human resources information system (HRIS) has become a tool essential for human resources management (HRM) professionals for administrative tasks (payroll, GTA, social declarations, etc.) due to the volumes of processing, the constant evolution of legislation and rules, and the complexity of processing .

HRMS is also an opportunity to improve certain processes and services that the HR Department offers to its internal clients and thus give credibility to its contribution to added value within the company: career and mobility management, talent management, training, recruitment, management of remuneration and payroll, etc.

**Keywords:** HRMS, company, HRIS, HRM

## **ملخص**

أصبح نظام معلومات الموارد البشرية (SIRH) أداة أساسية لمحترفي إدارة الموارد البشرية (GRH) للمهام الإدارية) كشوف المرتبات ، GTA ، الإعلانات الاجتماعية ، إلخ (بسبب حجم المعالجة والتطور الدائم للتشريعات والقواعد ، وتعقيد المعالجة.

يعد نظام معلومات الموارد البشرية أيضًا فرصة لتحسين بعض العمليات والخدمات التي يقدمها قسم الموارد البشرية لعملائه الداخليين ، وبالتالي يمنح المصداقية لمساهمته في القيمة المضافة داخل الشركة: إدارة الوظائف والتنقل ، وإدارة المواهب ، والتدريب ، وما إلى ذلك ، التوظيف ، والتعويض وإدارة الرواتب....

**الكلمات المفتاحية:** نظام معلومات الموارد البشرية، الموارد البشرية، الشركة