



Université Abderrahmane Mire-Bejaia

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion

Département des sciences de gestion

Mémoire de Fin de Cycle

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

Spécialité : Management

Thème :

Les impacts des TIC sur la GRH : cas de l'EPB

Réalisé par :

- BAGAYOGO Drissa

-ALLAOUA Mazigh

Encadré par :

Dr.OUAOUDIA Lounis

Année universitaire Juin 2022

Remerciements

Avant tout on tient à remercier le bon Dieu de nous avoir accordé la santé, le courage et la volonté pour aboutir à ce modeste travail.

Nous tenons à remercier en premier lieu le professeur M. AOUDIA pour avoir répondu positivement à notre demande de direction, objet de la présente rédaction. Sa rigueur scientifique et ses remarques ont été utiles pour la qualité de ce travail.

On voudrait aussi exprimer toute notre gratitude, reconnaissance et remerciements à Mlle ALLAOUA et M. TIGHIDET et toute l'équipe du département ressources humaine qui nous ont accueilli et aidé durant toute la période de notre stage.

Nous présentons également notre gratitude et notre reconnaissance à tous les enseignants du département des sciences de gestion.

Pareillement, nous remercions pour leur soutien tant moral, spirituel et matériel, nos parents, sans laisser de côté nos frères et sœurs.

On ne terminera pas sans avoir exprimé remerciements envers toute personne ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire.

Dédicaces

Un grand merci à l'ensemble de nos familles.

Et plus particulièrement à nos parents et nos frères et sœurs pour leur amour inconditionnel, leur confiance, leurs conseils qui nous ont soutenu tout au long de nos études. Sans oublier nos amis, les étudiants avec qui nous avons partagé des moments inoubliables durant notre parcours universitaire.

À tous ceux qui ont cru en nous. Merci !

Sommaire

Remerciements	2
Dédicaces	3
Sommaire	4
Introduction générale.....	1
Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH.....	7
Introduction	8
Section 1 : Généralités sur les TIC.....	9
Section 2 : Les notions de base sur la GRH	23
Conclusion.....	35
Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC	36
Introduction	37
Section 1 : Les effets des TIC sur la GRH	38
Section 2 : Le système d'information des ressources humaines	49
Conclusion :.....	61
Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB.....	62
Introduction	63
Section 1 : Présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia.....	64
Section 2 : Méthodologie et analyse des résultats.....	75
Conclusion.....	92
Conclusion générale	93
Bibliographie.....	93
Annexes	93

**Listes des abréviations,
des tableaux et des
figures**

La liste des abréviations

Abréviations	Significations
ADSL	Asymétric Digital Subscriber Line
ASA	Association Scientifique Algérienne
BPM	Business Process Management
CDD	Contrats à Durée Déterminée
CDI	Contrats à Durée Indéterminée
CSCW	Computer-Supported Cooperative Work
DRH	Direction des Ressources Humaines
EDI	Échange de Données Informatisés
E-DRH	Direction des Ressources Humaines Électronique
E-GRH	Gestion des Ressources Humaines Électronique
E-RH	Ressources Humaines Électronique
ERP	Entreprise Resource Planning
FRH	Fonction des Ressources Humaines
FTP	File Transport Protocol
GED	Gestion Électronique des Documents
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
GRH	Gestion des Ressources Humaines
GVT	Glissement, Vieillessement, Technicité
LMS	Learning Management System
MSRH	Management Stratégique des Ressources Humaines
NTIC	Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économique
PGI	Progiciel de Gestion Intégré
RH	Ressources Humaines
SGBD	Système de Gestion de Base de Données
SI	Système d'Information
SIP	Système d'Information Portuaire
SIRH	Système d'Information des Ressources Humaines
TIC	Technologies de l'Information et la communication
WFMC	Workflow Management Coalition

WWW	World Wide Web
------------	----------------

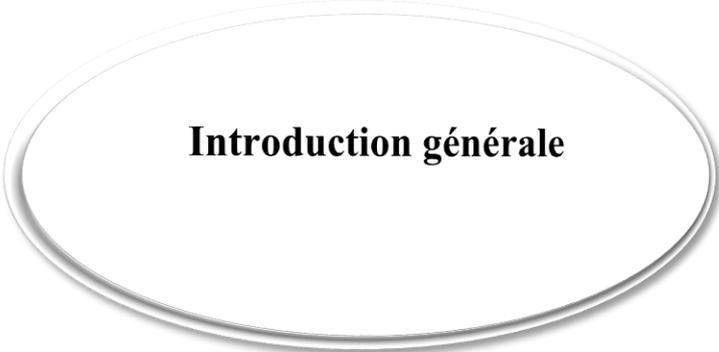
La liste des tableaux

Numérotation	Tableaux
1	L'évolution de la GRH
2	Les éléments opérationnels du SIRH
3	Les éléments décisionnels du SIRH
4	La répartition du personnel interrogé
5	Tranches d'âges
6	Niveau académique
7	Catégorie professionnelle
8	Nombre d'années de service
9	Utilisation des TIC dans les activités
10	Les TIC utilisés
11	Utilisation des progiciels lors de l'exécution des tâches
12	Les progiciels utilisés
13	Les réseaux utilisés
14	Les outils technologiques
15	Informatisation des services RH de l'EPB
16	Accès à tous les TIC disposés et pourquoi
17	La présence des difficultés lors de l'utilisation des TIC
18	Formation en TIC
19	Le niveau de satisfaction de la formation
20	Utilisation d'un logiciel
21	Aide du logiciel
22	Amélioration des prestation RH depuis l'intégration des TIC
23	Les avantages des TIC
24	La fluidité de la circulation de l'information et de la communication
25	La diminution de la distance hiérarchique
26	Les TIC améliore l'efficacité et l'efficience de la FRH
27	Disposition d'un SIRH
28	Les activités de SIRH

29	Le SIRH est indispensable à la GRH
30	Les avantages du SIRH
31	SIRH facilite l'exécution des tâches
32	Le SIRH est stratégique

La liste des figures

Numéros	Figures
1	Les fonctionnalités de l'intranet
2	Le SIRH et ses pratiques
3	La structure du SIRH
4	L'organigramme de l'EPB



Introduction générale

Introduction générale

L'analyse systémique considère l'entreprise et ses composantes comme un système ouvert qui évolue au tour de son environnement. Cet environnement qui devient de plus en plus complexe et incertain influence l'entreprise et vice-versa. En effet, les entreprises essayent perpétuellement de s'adapter aux évolutions de leurs environnements causées par l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

D'après COHEN « *Pour continuer à exister, les entreprises doivent changer de fonctionnement en passant d'une logique de gestion à une logique d'adaptation permanente. Dans une entreprise, le facteur humain est un facteur clé pour la réussite et l'échec de cette transformation. Il peut être un frein puissant à l'adaptation de l'organisation à son environnement* »¹

De ce fait, toutes les pratiques ressources humaines (RH) sont en perpétuelles mutations tout en ayant des interactions avec l'environnement extérieur. Ce qui pousse les responsables de la FRH (fonction ressources humaines) à changer les anciennes pratiques qui deviennent de plus en plus obsolètes pour conserver l'efficacité et la performance des ressources humaines.

Le développement de l'économie fondée sur la connaissance ou l'économie du savoir ou encore l'économie de l'information a fait de l'information une ressource créatrice de valeur et un avantage concurrentiel pour les entreprises. Cette économie contribue quantitativement à l'évolution digitale et à la distribution du savoir numérique, à travers les technologies de l'information et de la communication (TIC) et principalement l'internet.

De nos jours, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (les ordinateurs, l'internet, les téléphones mobiles, les logiciels et les progiciels...) est indispensable dans l'application des pratiques RH qui ont besoin d'être rapides et efficaces. C'est dans ce contexte que les entreprises continuent de moderniser et d'informatiser leur gestion des ressources humaines (GRH) en intégrant de plus en plus les technologies à cette dernière.

¹ COHEN. A, « toute la fonction ressources humaine », Edition Dunod, Paris, 2006. Cité par SAÏM. T, dans son mémoire de magister « l'impact des TIC la fonction RH, cas de RTO, SONATRACH » à l'université d'Oran, 2013, p01

Introduction générale

Les TIC contribuent à l'évolutions des relations sociales, au développement du travail et des carrières et à l'amélioration des performances des ressources humaines. Dans ce contexte, la GRH doit se conformer continuellement aux TIC qui ne cessent d'évoluer dans le temps.

Selon KALIKA.M : « *L'introduction des TIC dans les pratiques de gestion a bouleversé le quotidien des organisations. Par TIC, nous entendons l'ensemble des technologies utilisé dans le traitement et la transmission des informations et principalement l'informatique et l'Internet. Les professionnels de la fonction ressources humaines (FRH) sont eux aussi confrontés à la nécessité de structurer leur activité et ils recourent également aux TIC dans les pratiques qu'ils mettent en œuvre, certains auteurs parlent alors de e-GRH* »².

Cette notion de e-GRH engage de nouvelles façons du travail et des instruments récents qui permettent d'ajuster les pratiques RH dans le but de fournir une prestation de qualité aux travailleurs.

Le système d'information des ressources humaines sous l'acronyme « SIRH » est un outil qui a inspiré l'évolution et l'émergence des technologies de l'information et de la communication. Tout comme les TIC, le SIRH est une discipline récente dans les organisations qui accroît la performance et l'efficacité des ressources humaines. Il permet de faire le stockage, l'analyse, le traitement et le partage des informations de bonnes qualités à l'ensemble des ressources humaines au sein d'une organisation.

« *Le SIRH fondé sur les TIC est une réelle opportunité pour analyser et optimiser l'ensemble de ses processus et les rendre plus efficaces. D'une part, il permet l'obtention de gains de productivité, en automatisant les tâches répétitives (Contrat de travail, temps de travail, congés, paie, législation sociale, etc.). D'autre part, ces gains de productivité obtenus servent à dégager du temps qui peut être consacré à des activités à plus forte valeur ajoutée (Recrutement, gestion de carrière, formation...)* »³.

Ces progrès technologiques ont touché toute la planète en réduisant le monde en une petite communauté. C'est dans ce contexte là que l'Algérie a multiplié ces dernières années, les initiatives visant à favoriser les TIC qui constituent un outil privilégié pour les organisations et

²KALIKA M, « Management et TIC », Ed Liaisons, 2006, p142.

³TANNENBAUM.S-I, traduction de: « The HRIS is the system used to acquire, store, manipulate, analyze, retrieve and distribute pertinent information regarding an organization's human resources », Canada.1990, p56.

Introduction générale

qui permettent d'avoir des informations utiles et précises. La majorité des entreprises algériennes comme l'EPB (l'entreprise portuaire de Bejaia) sont en train d'intégrer continuellement des nouvelles technologies de l'information et de la communication à leurs opérations et à leurs activités, principalement la GRH. Cette intégration contribue à l'automatisation et la modernisation de la gestion des ressources humaines en Algérie.

❖ **Le choix du thème :**

Plusieurs raisons nous ont poussé à choisir ce thème dont les plus importantes sont :

- L'importance de la gestion des ressources humaines pour tout manager voulant motiver, former et surtout bien gérer ses employés.
- L'importance des nouvelles technologies dans la vie d'aujourd'hui.
- L'évolution et le changement des procédés de travail causés par l'arrivée de ces technologies
- Nous croyons que les TIC sont des outils importants pour un développement continu. Donc, nous avons fait des recherches significatives qui nous aident à comprendre l'intégration entre les TIC et la GRH mais à comprendre aussi le système d'information en général et le système d'information des ressources humaines en particulier.

Le but ultime de ce travail de recherche est d'étudier les impacts des TIC sur la fonction RH de l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB), qui occupe aujourd'hui une place primordiale dans les transactions internationales dans le bassin méditerranéen. Notre objectif est d'expliquer en détail la relation qui existe entre les TIC et la GRH, la manière dont celles-ci changent-elles les pratiques de cette dernière. C'est dans ce cadre que nous avons formulé cette problématique :

➤ **Quel est l'impact des TIC sur la GRH au sein de l'EPB ?**

Pour guider notre recherche, nous avons décortiqué cette problématique en posant d'autres questions secondaires qui sont :

- ✓ Quelles TIC sont-elles disponibles dans l'EPB ?
- ✓ Ces TIC contribuent-elles à l'amélioration de la performance des ressources humaines ?
- ✓ Ces technologies permettent-elles la mise en place du SIRH au sein de l'EPB ? Si oui, comment ?

Nous avons formulé deux hypothèses qui nous permettront à la fois de bien cerner ce thème et de répondre aux différentes questions posées :

Introduction générale

H1 : Les TIC ont permis la modernisation, l'informatisation et l'automatisation de la GRH au sein de l'EPB.

H2 : Le SIRH facilite la circulation de l'information et améliore les pratiques RH dans l'EPB.

❖ Méthodologie suivie :

Dans le but d'accomplir notre travail de recherche, nous avons suivi une méthodologie basée sur les points suivants :

- ✓ **Revue de la littérature :** nous nous sommes basés sur la lecture des documents en rapport avec la GRH, les TIC et surtout ceux en rapport avec l'interaction entre les deux, pour analyser les effets des TIC sur GRH.
- ✓ **Étude empirique :** nous avons effectué cette étude dans la direction des ressources humaines de l'EPB à travers l'observation de la situation et la formulation d'un questionnaire. Cette étude quantitative et qualitative à la fois a pour but de savoir comment les TIC ont impacté la FRH de l'EPB.

❖ Plan du travail :

Ce mémoire est structuré en trois principaux chapitres dont chaque chapitre est subdivisé en deux sections qui sont :

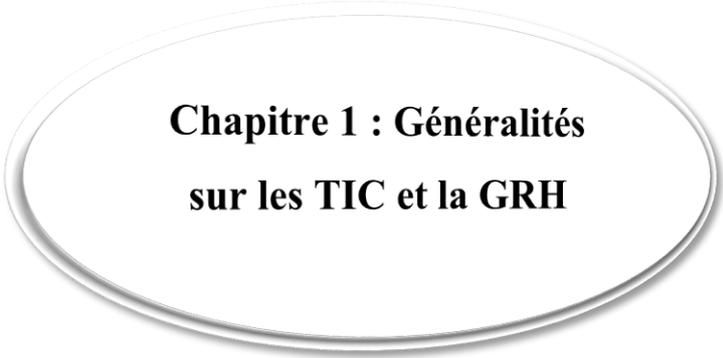
* Le premier chapitre concerne les généralités sur les TIC et sur la GRH. Dans la première section, nous définirons les TIC et présenterons quelques notions théoriques sur celles-ci. La deuxième section sera consacrée aux notions fondamentales sur la GRH (définitions, évolutions, activités...)

* Nous consacrerons le deuxième chapitre à l'interaction entre la GRH et les TIC. La première section sera basée sur les effets des TIC sur la GRH (le processus d'intégration des TIC dans la GRH, le triple impact des TIC sur la GRH, e-GRH...) et la deuxième section concernera le SIRH (définitions, le SIRH au fil des technologies, la structure du SIRH...)

* Le troisième chapitre est consacré au cas pratique (Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB). Nous allons présenter l'EPB dans la première section (historiques, les activités, les TIC disponibles). La dernière section concerne notre méthodologie ainsi que la présentation et l'analyse des résultats du questionnaire.

Introduction générale

* Enfin, nous terminerons avec une conclusion générale dans laquelle nous nous pencherons sur le fait d'avoir confirmé ou infirmé les hypothèses émises tout au début de notre travail.



**Chapitre 1 : Généralités
sur les TIC et la GRH**

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

Introduction

Les évolutions technologiques ont bouleversé le monde d'aujourd'hui, entraînant des changements dans plusieurs domaines tels que l'éducation, la santé, les loisirs...etc.

Ces changements ont conduit à la soi-disant "économie de la connaissance" basée sur les technologies de l'information et de la communication.

En effet, l'utilisation des TIC permet d'apporter de nouvelles dimensions économiques. Elles ont révolutionné le monde du travail tout en réduisant la distance, le temps et en offrant une grande flexibilité. Par conséquent, les TIC représentent un avantage concurrentiel pour toute entreprise souhaitant réussir dans ses activités. Donc, à partir de là, chaque entreprise a besoin de l'implication et de la présence des TIC qui ont fait l'objet de plusieurs études et qui pointent vers leur développement et leur intégration dans les entreprises.

De même, la fonction RH apporte un avantage concurrentiel à toutes les entreprises, car elle permet d'accéder à des personnes pouvant garantir le développement de l'entreprise et contribuer au développement des activités de celle-ci, mais avant qu'elle ne devienne la gestion des RH, elle était appelée « gestion du personnel » qui apparaît comme un rôle secondaire au sein des entreprises. En conséquence, les chercheurs s'intéressent de plus en plus à ce domaine et son développement au fil du temps, car il améliore la productivité et la qualité du travail. Ainsi, au fil des années, elle a progressivement évolué vers la gestion stratégique des ressources humaines qui occupe une place importante dans les organisations.

Dans ce chapitre, nous essaierons de présenter un aperçu à la fois sur les TIC et la GRH. L'objet de la première section est basé sur la définition, l'évolution ainsi que les caractéristiques et les différents types de TIC. Tandis que la deuxième section nous permettra de mieux comprendre la gestion des ressources humaines, son évolution, ses activités ainsi que ses acteurs et les contrats de travail

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

Section 1 : Généralités sur les TIC

Les technologies de l'information et de communication sont omniprésentes que ce soit dans les organisations ou dans les foyers, elles sont devenues indispensables à la vie quotidienne des humains.

Au-delà de leurs fonctions de traitement des données, de l'information, des supports et des outils de communication, permettant à travers un espace spatio-temporel inaccessible à l'homme de palier certaines informations d'usages et d'en corriger d'autres dans des situations diverses, mettant en relief certaines limites.

1.1.1 Définition des concepts (TIC)

Les définitions des TIC tendent à être vagues pour pas mal de chercheurs, elles sont rattachées à plusieurs notions redondantes dans les définitions présentées par plusieurs auteurs. Pourtant, cette notion connut des mutations à travers l'histoire.

1.1.1.1. Définitions

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

A. Technologie

Le terme de technologie est très employé, mais paradoxalement sa signification est très variée. Les définitions de la technologie sont nombreuses, ainsi le dictionnaire français Larousse, définit cette notion comme suit : « *un ensemble cohérent de savoirs et de pratiques dans un certain domaine technique, fondé sur des principes scientifiques* »⁴

Ainsi l'encyclopédie BRITANICA de la technologie définit la technologie comme étant « *l'application des connaissances scientifiques à des objectifs pratiques de la vie humaine ou, comme il est parfois formulé à la modification et la manipulation de l'environnement humain* »⁵.

Branson⁶ (1975) classifie les éléments de la technologie en 3 catégories :

- La conception du produit ;
- Les techniques de production ;

⁴Définition Larousse, disponible sur : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie.consulté_le_06/05/2022 à 18h03

⁵<https://www.britannica.com/technology,Encyclopédie> BRITANICA de la technologie. Consulté le 06/05/2022

⁶ <https://books.openedition.org/iheal/1656?lang=fr.consulté> le 06/05/2022 à 19h53

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

- Le système de gestion des entreprises.

Et en ce qui concerne la technologie dans le cadre de la fonction RH, elle représente un ensemble de moyens nécessaire pour traiter, stocker et diffuser l'information. Ces moyens concernent à la fois les ordinateurs, les programmes et les réseaux de conversion etc.

B. Information

Le concept « information » fait partie de notre langage courant. Nous l'utilisons quotidiennement mais à juste titre, elle s'avère complexe et indique trop de choses distincts. La notion d'information n'est pas la même d'une discipline à l'autre.

Sur le plan étymologique, le terme information provient du latin informare qui signifie « *Donner une forme, une structure, transmettre des connaissances, des renseignements* »⁷. L'information se définit comme « *indication, renseignement, précision que l'on donne ou que l'on obtient sur quelqu'un* »⁸

Une autre définition cherche à faire la liaison entre la connaissance. Ainsi Jacques ARSAC affirme que « *par rapport au monde de la connaissance ou des idées, l'information serait la forme qui porte la connaissance et donc le véhicule de la pensée* »⁹

L'information dans les entreprises est un ensemble de données nécessaires à la mise en forme et à la diffusion de l'information technique et économique, qui facilite la prise de décision (réduction du risque d'incertitude). Elle lie l'entreprise à son environnement et est considérée comme un facteur d'efficacité et de motivation des salariés au sein d'une entreprise.

La qualité d'une bonne l'information ne se caractérise par 5 critères : sa pertinence, sa fiabilité, sa disponibilité, sa confidentialité et sa valeur.

C. La communication

La communication est présente dans notre vie quotidienne et professionnelle, elle constitue le remède qui apporte une solution a tout problème, elle peut se définir comme

⁷ <https://www.institut-numerique.org> consulté le 07/05/2022 à 03h55

⁸ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/information> consulté le 07/05/2022 à 04h33

⁹ <https://www.institut-numerique.org/1-definition-de-linformation> consulté le 07/05/2022 à 5h44

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

« Action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en générale par le langage, échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse »¹⁰

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

- **La communication interne** : action de communication à l'intérieur de l'organisation, elle vise les membres de l'entreprise et associés, etc.
- **La communication externe** : action de communication de l'organisation vers ses partenaires extérieurs elle, vise les clients, banques, etc.

Nous remarquons que chaque concept des TIC à sa définition générale d'après

L'OCDE (l'organisation de coopération et de développement économique) : « *Le secteur TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques* »¹¹

Dans les entreprises, la communication est la manière à laquelle les informations circulent, elle s'exécute à travers un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire.

Après avoir vu les définitions de chaque terme lié aux TIC passons à la définition de la notion TIC.

Dans les différentes littératures de management on constate qu'il n'y a pas consensus sur la définition des TIC vu leur hétérogénéité et leur complexité Selon HERBERT SIMON, ces technologies permettent de rendre « *Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, également sous forme lisible par ordinateur, les livres et mémoires seront stocké dans les mémoires électroniques ...* »¹².

Ainsi, les technologies de l'information et de communication peuvent être définies comme étant : « *un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger des*

¹⁰ https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication.consulté_le_11/05/2022.consulté.08/05/2022 à 09h08

¹¹ Nathalie devèze-Sanon.dans dictionnaire d'administration publique. 2014.p349.

¹²HERBERT SIMON L'impact-des-technologies-de-l-information-et-de-la-communication-sur-l-entreprise. 1998.p133.

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

informations, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance des TIC est due notamment à la convergence de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel »¹³

ZUBOFF (1998) a défini les TIC comme « *un label qui reflète la convergence de plusieurs courants de développement technique, comprenant la micro-électronique, l'informatique, les télécommunications le génie logiciel et l'analyse des systèmes »¹⁴*

Une autre définition des TIC, est celle de Andreu, RICART et VALOR (1992) et REIX (2000), adapté par KEFI qui les définit :

« Un ensemble de processus formels de saisie, de traitement, de stockage et de communication de l'information, basés sur des outils technologiques, qui fournissent un support aux processus transactionnels et décisionnels, ainsi qu'aux processus de communication actionnés par des acteurs organisationnels, individus ou groupes d'individus, dans une ou dans plusieurs organisations »¹⁵.

1.1.1.2. L'évolution des TIC :

Les évolutions des différentes technologies de l'information et de la communication sont strictement liées, les TIC récentes sont l'aboutissement de décennies de plateformes technologiques. Les premières décennies du XXe siècle ont vu le développement des TIC telles que la téléphonie, la radio et la télévision, ainsi la période entre 1930 à 1950 a été marquée par l'utilisation de machines spécialisées capables de trier, compter et imprimer des cartes et des papiers.

En effet, l'évolution des TIC a été marquée par des vagues consécutives, comme l'automatisation dans les années 50 ou la mise en service des progiciels de gestion intégrés, et de décentralisation comme l'arrivée de l'informatique individuelle ou plus récemment des technologies internet. ¹⁶

¹³ Charpentier: «économies et gestion de l'entreprise».2011. p.133

¹⁴ SHOSHANA. ZUBOFF. Université de CHICAGO. « Les grands auteurs en systèmes d'information ». 2018.p330

¹⁵ Jean-Louis Monino dans « marche-et-organisations » -2013/. Page-173

¹⁶Tristan Klein et Daniel ratier Impact des tics sur les conditions de travail. 2012.p102

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

Les TIC se sont développées sur plusieurs périodes historiques :¹⁷

- ✓ **Années 1950** : vers 1950, l'informatisation se caractérisa par la propagation des clairvoyants martiaux dans le monde professionnel, qui se sont étendus autour de gros systèmes fondamentaux puis de mini-ordinateurs et en fin de micro-ordinateurs spécifiques dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.
- ✓ **Années 1960** : durant cette époque les TIC sont emmenées vers l'automatisation des processus administratifs (paies, gestion des approvisionnements, facturations ...)
- ✓ **Années 1970** : durant cet intervalle, l'une des priorités était d'automatiser les processus de production dont l'essor de la robotique et de la productique afin de garantir le bon déroulement de la production.
- ✓ **Années 1980** : vers 1980, le travail de bureau (microordinateur et bureautique) a été automatisé.
- ✓ **Années 1990** : Cette période a été marquée par l'avènement de l'internet qui a permis d'unir de nombreux ordinateurs en communication à distance ainsi que l'arrivée du courrier électronique.
- ✓ **À partir des années 2000** : durant cette période, l'internet connut une explosion dont l'émergence du web. Les informations sont désormais accessibles, incontrôlables et commutables à n'importe où et quand grâce aux e-mails et aux téléphones mobiles.

En Algérie, vers les années 1990 et notamment en 1991 l'internet a fait son entrée par le biais de l'association algérienne des utilisateurs d'UNIX en collaboration de la société algérienne des scientifique algérienne (ASA) à travers une connexion avec l'Italie.

1.1.2. Les caractéristiques des TIC

Les technologies de l'information et de la communication TIC représentent la convergence technique entre les télécommunications, l'audiovisuel et l'informatique, ces technologies reflètent les changements auxquels la société est confrontée aujourd'hui, grâce à des outils tels que les ordinateurs, nous évoluons et participons à ces changements.

En ce qui concerne les caractéristiques de ces technologies on trouve ¹⁸ :

¹⁷ HAMMOUTENE OUERDIA, « l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDAL », mémoire, 2018/2019, p10

¹⁸ REIX R, B.Fallery «system information et management»2011.7eme edition.p10

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

- **La vitesse** : les instruments technologiques qui automatisent les processus de traitement de données avec des performances de vitesse sans aucune mesure commune avec celles d'un humain.
- **La compression du temps et de l'espace¹⁹** : internet permet de transmettre des messages de manière quasi instantanée entre des ordinateurs distants.
- **La mémorisation** : les améliorations continues dans les supports de stockage peuvent permettre actuellement aux utilisateurs potentiels de parvenir sans obstacles à une quantité de connaissances stockées quasiment infinies.
- **La connectivité** : l'existence de plusieurs outils vraisemblablement conciliables accroît les opportunités d'action de chaque usager qui pourra ainsi égayer la complémentarité ou la commutation entre les techniques.
- **La flexibilité d'usage** : les outils électroniques de données possèdent plusieurs choix d'utilisations éventuelles.

1.1.3. Typologie et outils des TIC

Nous pouvons regrouper ces différentes techniques par catégories :

1.1.3.1. Technologies de diffusion et de communication

A. Téléphone

« Appareil qui permet la réception et la transmission de sons à distance via des câbles et des circuits électriques »²⁰.

B. Les réseaux

a) Internet

Le terme « internet » renvoie fréquemment aux réseaux de couverture universelle, qui rassemblent utilisateurs et systèmes informatiques. Ce réseau téléinformatique contient d'innombrables réseaux interconnectés, qui relient plusieurs millions d'ordinateurs entre eux sur toute la planète. Internet se définit comme :

« Ensemble de réseaux mondiaux interconnectés qui permet à des ordinateurs et à des serveurs de communiquer efficacement au moyen d'un protocole de

¹⁹ Isaac H., « Technologie de l'information et management : la nouvelle frontière éthique de l'entreprise », 2011. p.17

²⁰ Edward everson, « the telephone patent conspiracy of 1876 » Edition Lug. 2000.p74

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

communication commun (IP). Ses principaux services sont le web, le FTP, la messagerie et les groupes de discussion »²¹.

L'internet est constitué de serveurs qui sont des outils de stockage d'information et de partage des données à l'ensemble des utilisateurs sur des lignes directes ou par modems branchés sur des lignes téléphoniques offrant un débit élevé. Avec l'explosion des lignes au grand public, l'ADSL (Asymétric Digital Subscriber line) est apparu pour une transmission plus rapide des données. Parmi les différentes applications d'internet on peut citer²² :

➤ **Le World Wide Web (WWW):**

« Le World Wide Web, littéralement la « toile d'araignée mondiale » est communément appelé le Web, parfois la toile ou le WWW. C'est un système hypertexte public fonctionnant sur internet et qui permet de consulter, avec un navigateur, des pages mises en ligne dans des sites. L'image de la toile vient des hyperliens qui lient les pages web entre elles »²³

Et il est à noter que le Web n'est qu'une des applications d'internet, avec le courrier électronique, la messagerie instantanée, Usenet, etc.

➤ **Courrier électronique**

« Le courrier électronique ou courriel ou mél (ou e-mail) désigne le service de transfert de messages envoyés par un système de messagerie électronique via un réseau informatique (aujourd'hui internet) vers la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur »²⁴

➤ **Le transfert des fichiers FTP (File Transport Protocol)**

Un transfert de fichiers désigne l'échange de fichiers de données entre des systèmes informatiques. Selon TECHOPEDIA :

« Un transfert de fichiers est le processus de copie ou de déplacement d'un fichier d'un ordinateur à un autre via un réseau ou une connexion internet,

²¹ www.insee.fr/fr/metadonnees/definition consulté le 09/05/2022 à 13h22

²² Mémoire de fin d'étude HANED AKILA et MEZIANE RANID « l'intégration des tic dans la fonction RH : cas cevital » 2016/2017 p.12

²³ www.techno-science.net/ consulté le 09/05/2022 à 13h37

²⁴ Article du journal officiel de la Commission générale de terminologie et de néologie. Edition 02/12/1997.p.12

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

il permet de partager, de transférer ou de transmettre un fichier ou un objet de données logique entre différents utilisateurs et/ou ordinateurs, localement et à distance. »²⁵

➤ Réseaux sociaux

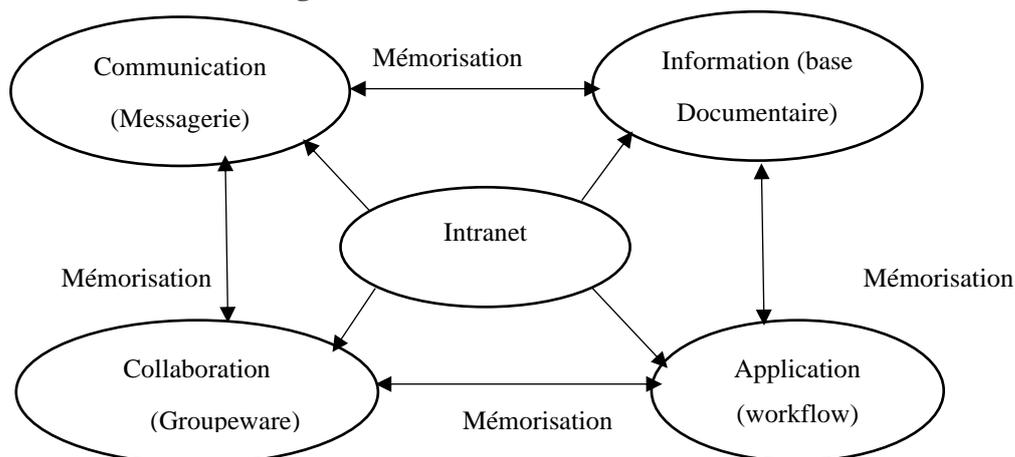
Dans le monde virtuel les réseaux sociaux des sites d'internet qui permettent aux usagers, aux spécialistes et aux particuliers, de distribuer des informations.

➤ **La visio-conférence** : c'est un outil permettant de faire des rassemblements virtuels synchrones entre les personnes séparées par la distance.

a) Réseau intranet

Contrairement aux extranets. Un intranet est un réseau local utilisé au sein d'une entreprise et sa fonctionnalité reste la même, c'est-à-dire un espace qui permet aux employés de partager des documents ou des informations privées. Par exemple, ces salariés peuvent consulter des documents internes sur leur grille salariale, consulter des informations sur leur situation (comme la prise de congés), télécharger des notes de frais ou des informations du comité d'entreprise, etc. Ainsi, l'intranet permet l'échange de fichiers internes, l'accès aux applications métiers qui aident les entreprises à bien fonctionner. C'est dans les applications intranet que s'intègrent les autres applications TIC de l'entreprise en fournissant un réseau interne, tout comme Internet contient tout. La fonction ICT est illustrée dans la figure suivante :

Figure : les fonctionnalités de l'intranet



Source : www.petite-entreprise.net

²⁵www.techopedia.com/definition/du-transfert-des-fichier/7192/file-Transfer. Consulté le 13/05/2022 à 22h05

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

b) Réseau extranet

Le réseau extranet c'est un réseau mettant en relation l'entreprise et ses partenaires, ça consiste à fournir des moyens d'échanger des informations de façon sécurisée avec des fournisseurs, des partenaires ou des clients en gardant les protocoles d'internet, on parle « d'extranet »²⁶. ALAIN.T la définit :

« L'extranet est un espace virtuel, créé à partir d'un réseau informatif et interactif et interface client/fournisseurs, fournisseurs/sous-traitants ou usagers/administration. Sa topologie est déterminée par les intérêts communautaires. Il peut être à la fois ouvert (consultation d'un répertoire, livret, catalogue, document), sectoriel (propre à un marché) ou privatif (sous-traitance, entreprise étendue). Sa finalité reste à terme, l'interactivité en temps réel des relations d'échange (contractuelles ou non) entre les différents participants »²⁷.

1.1.3.2. Technologies de collaboration et de partage :

Il y a 2 types :

A. Workflow

Le Workflow permet de rationaliser, coordonner et contrôler un processus d'affaire. la WFMC définit le Workflow comme suit :

« L'automatisation de tout ou partie d'un processus d'affaire, impliquant des tâches humaines et automatisées dans un environnement organisationnel distribué et informatisé, au cours duquel l'information circule d'une activité à l'autre, c'est-à-dire d'un participant à l'autre, pour action, en fonction d'un ensemble de règles de gestion »²⁸.

Cette définition signale le workflow comme une solution qui permet l'automatisation des processus métiers dans une démarche plus intégrale comme BPM (business process

²⁶ La recherche d'information dans les mémoires électroniques, Documentaliste - Sciences de l'information, juillet 1999.vol.36.p.242

²⁷ ALAIN TRIFOT, HERMES, « Extranet » p.9 disponible sur : www.numilog.com/LIVRES

²⁸ Workflow Management Coalition. Terminology and Glossary Document Number WFMC-TC-1011 - Issue 3.0. http://www.wfmc.org/standards/docs/TC-1011_term_glossary_v3.pdf/, 1999

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

Management). Un processus est une succession de plusieurs tâches en harmonie qui pourront aboutir à des résultats bien déterminés.

Il faut être attentif au fait que le Workflow ne contribue pas à l'automatisation des tâches proprement dites, mais à l'automatisation de leur interdépendance à travers de multiples interactions de coopération et de coordination²⁹.

B. Groupware

CSCW (travail coopératif assisté par ordinateur traduction de computer Supported Cooperative Work). Il regroupe l'ensemble des méthodes qui permettent aux individus séparés par la distance ou par le temps de travailler ensemble, ces méthodes permettront le transfert des connaissances implicites en connaissance tacites. Le groupware permet de rendre trois instruments fondamentaux faciles à toutes les organisations humaines : la communication, la coordination et la coopération.

Jean-Claude COURBON de l'institut du futur, définit le Groupware comme :

« Groupware est l'ensemble des technologies et de méthodes de travail associées qui par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et/ou coopératif »³⁰.

Ainsi Peter et Trudy Johnson Lenz³¹ le définissent « groupware est l'ensemble des processus et procédures d'un groupe de travail pouvant atteindre un objectif particulier, plus les logiciels conçus pour faciliter ce travail de groupe ».

1.1.3.3. Technologies de gestion et de régulation de l'information :

La gestion des données est techniquement assurée par des logiciels nommés « SGBD » (système de gestion bases de données).

A. Les bases de données

La base de données est au cœur des dispositifs informatiques et permet de collecter, de mettre en forme, de stocker et d'utiliser les informations. Elle permet également de mémoriser

²⁹ Wil Van Der Aalst and KEES M. VAN HEE. Workflow Management: Models, Methods, and Systems. MIT Press, 2002.p30.

³⁰ Jean-Claude COURBON., *Groupware: computer support for business teams*, Free Press, 1988.p55.

³¹ Le terme de groupware a été inventé en 1978 par Peter et Trudy Johnson-Lenz, chercheurs au New Jersey Institute of Technology

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

les informations qui sont rassemblés dans des systèmes informatiques dans lesquels on y trouve le datawarehouse et le datamining.

B. Datawarehouse

« Un datawarehouse (ou entrepôt de données) concentre en un seul endroit toutes les informations utiles à la prise de décision. Il ne produit pas d'information, mais s'appuie sur les différentes sources d'information de l'entreprise (données internes ou externes). L'objectif est de rendre ces données plus simples d'accès pour bâtir des analyses d'activités »³².

Pour centraliser et automatiser les traitements des informations, le système décisionnel occupe généralement trois (3) fonctions :

➤ L'extradition des données

C'est un processus de collecte ou récupération de types disparates de données à partir de différentes sources dont certaines peuvent être non ou mal structurées.

➤ Le stockage de données

Il renvoie à l'utilisation de supports d'enregistrement pour la conservation de données à l'aide d'ordinateurs ou d'autres services de façon sécurisée et en fonction des besoins de chacun.

➤ Le reportage de données (reporting)

C'est la phase visible de l'iceberg décisionnel. Les données de la base sont mises à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisée et en fonction des besoins de chacun.

C. Datamining

C'est « un processus qui permet de découvrir de grosses bases de données consolidées, des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utilisées, pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques »³³.

Le datamining permet le traitement de l'information qui est tirée d'un ou plusieurs bases de données de l'entreprises. Afin d'isoler des populations, des tendances, des segmentations. Ces outils peuvent être utilisés pour l'analyse des comportements sur un site Web, afin de révéler des segments de clientèles, en vue d'une solution marketing. Ces

³² Caroline SELMER Dans la boîte à outil du contrôle de gestion (2019), pages 170.

³³ <https://ssc.ca/fr/etude-de-cas/data-mining>.consulté le 15/05/2022 à 14h20

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

opérations permettent, notamment, une division de données, celles qui seront utiles et celles qui ne le seront pas (segmentation des clientèles, ciblage, élaboration de profil type de consommateur)³⁴

D. Échange de données informatique (EDI) :

L'EDI (échange de données informatisé) se définit comme « *transmission d'ordinateur à ordinateur, d'application à application, de données structurées selon des messages préétablis et normalisés via un moyen de télécommunications. Cette technique permet l'échange automatisés de données codifiés et agencées selon un langage préalablement convenu entre des applications logées sur des systèmes d'information distincts et hétérogènes. Les échanges sont effectués au moyen de différents réseaux de télécommunication* »³⁵.

L'EDI a une portée stratégique dans le transfert d'informations cruciales à la survie des entreprises, il permet ainsi, une gestion plus fine des stocks et une organisation optimale des livraisons.

1.1.3. Entreprise Ressources Planning (ERP)

1.1.4.1. Définition

L'ERP vient de l'anglais « Entreprise Ressource Planning ». On utilise parfois dans le monde francophone la dénomination PGI (Progiciel de gestion intégré).

*« une entreprise ressource planning (ERP ou PGI) est un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, la relation client, les achats, la gestion des stocks, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique. Un progiciel ERP induit généralement une réponse rapide aux besoins des entreprises »*³⁶

1.1.4.2. Caractéristiques :

Un ERP ou PGI est un méga outil informatique du système d'information de l'entreprise. C'est un outil qui rassemble et intègre, au sein d'une base unique, l'ensemble des

³⁴ Mémoire de fin d'étude. MEKBEL Sara. Rabhi Selma. Impact des TIC sur la GRH cas : Saida »2017/2018. p.17

³⁵ A. Arnaud. Au cœur du concept d'entreprise communicante. 1998, p. 124

³⁶ Philippe NORIGEON. « Cours progiciel de gestion intégrée, ERP » université Sophia Antipolis. 2017.p.6.

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

données et des savoirs de gestion de l'entreprise on peut citer ses trois caractéristiques proposées par P. BAPTISTE³⁷ qu'il considère comme communes aux ERP :

- Une portée multifonctionnelle : les ERP administrent des données de nature variée, telles que les données financières, de production, commerciales.
- Une intégration naturelle : lorsqu'une donnée est saisie dans un module, les données des autres modules évoluent en conséquence.
- Une structure modulaire : un tel logiciel est à géométrie variable selon les besoins.

Un ERP se caractérise également par l'usage systémique d'un moteur de Workflow (système permettant d'automatiser un flux d'information au sein d'une organisation) pas toujours visible par l'utilisateur, il permet, lorsqu'une donnée est entrée dans le système de la propager dans tous les modules du système qui en besoin. Il garantit l'unicité, la cohérence des informations qu'ils contient puisqu'il n'a qu'une seule base de données au sens logique.

1.1.4.3. Le rôle de l'ERP dans l'entreprise³⁸

- ✓ **Participer au reporting** : La mise en place d'un ERP devrait conduire le contrôleur de gestion à passer moins de temps à présenter les résultats et de participer plus intensément à l'explication des résultats.
- ✓ **Participer à la planification** : La mise en place d'un ERP devrait conduire le contrôleur de gestion à passer moins de temps à la consolidation des budgets et plus de temps à la réalisation d'études économiques pour préparer les décisions et d'autre part, à la réalisation des objectifs et des plans d'action.
- ✓ **Participer au pilotage** : La mise en place d'un ERP permet au contrôleur de gestion d'être mieux informé des objectifs et des plans d'action, de participer davantage à la déclinaison des objectifs et des plans d'action et de participer davantage à la mise en œuvre des objectifs et des plans d'action.
- ✓ **Gérer le système d'information de gestion** : La mise en place d'un ERP permet au contrôleur de gestion de consacrer moins de temps au contrôle et la fiabilisation des

³⁷ P. Baptiste et al. «Dans la revue des sciences de gestion» «édition econlit» 2014, p.99

³⁸ ANASS MAWADIA, PHILIPPE CHAPPELLIER, ARIEL EGGRICKX, « Management & Avenir , 2016/5 (N° 87), » p 125 à 149 <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2016-5-page-125>,

<https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2016-5-page-125.htm> consulté le 09/06 2020 à 01H41

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

données, il lui permet de s'intéresser plus rapidement au maintien du système d'information de gestion et de s'intéresser plus intensément au développement du système d'information de gestion.

1.1.4.4. Les avantages et les limites de l'ERP

A. Les avantages³⁹

- Éviter la redondance d'informations entre différents SI de l'entreprise.
- Cohérence et homogénéité des informations.
- Disposer d'un outil multilingue et multidevises (très adapté aux multinationales comme aux PME et PMI qui veulent exporter)
- Éviter des restitutions d'informations divergentes entre différents services et donc apaiser les conflits qui en résultaient.
- Une meilleure coordination des services et un meilleur suivi du processus de commande qui inclut la prise de commande, l'enregistrement d'une sortie de stock, l'expédition de la commande et l'émission d'une facture.
- Création d'un environnement de travail standardisé, identique pour tous.
- Optimiser des processus de gestion.

B. Inconvénients

- En cas de double saisie, on constatait un nombre élevé d'erreurs et d'incohérence entre les différents systèmes d'informations.
- En cas d'interface entre différents SI, la mise à jour ne se faisait pas en temps réelle.
- Des déperditions de données survenaient, parfois, du fait d'un « plantage » informatique au moment de transfert de données.
- Des erreurs humaines survenaient aussi régulièrement (transfert du mauvais fichier, doublons dus à deux transferts successifs malencontreux...)
- C'est une installation coûteuse, certains ERP peuvent coûter cher à l'achat.
- La mise en place d'un ERP, peut être longue de plusieurs mois voire de plusieurs années.
- Des difficultés d'appropriation par le personnel de l'entreprise liées aux changements.

³⁹ « Les bénéfices d'un ERP » Publié le 14/01/2012 à 11 :27, <http://pgi-erp.over-blog.com/article-les-benefices-d-un-erp-97136782.html> consulté le 09/06/2022 à 01H46

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

Section 2 : Les notions de base sur la GRH

Depuis longtemps, la gestion des ressources humaines fut un domaine vital qui s'est développé d'une façon graduelle. La plupart des chercheurs et expérimentés s'intéressèrent aux aptitudes des entreprises à gérer leurs activités de recrutement et de la sélection des candidats compétents, par ce que la performance et la compétitivité de l'entreprise dépendent fortement de l'efficacité des travailleurs.

*« Le facteur humain est un moteur de la stratégie, apportant un véritable avantage concurrentiel car créateur d'innovation, d'écoute des besoins clients, d'amélioration des processus, si leurs efforts sont intelligemment orientés et rapidement exploités ».*⁴⁰

Dans cette deuxième section, nous allons parler de la définition de la GRH, son historique, ses activités, ses acteurs et les contrats de travail.

1.2.1. Définition et rôle de la GRH

1.2.1.1. Définition

Pour CADIN (2002) la GRH se définit comme : *« les stratégies et les moyens en RH, les modes de fonctionnement organisationnels et la logistique de soutien afin de développer les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise »*⁴¹

La GRH peut être définie comme un ensemble de méthodes, de techniques et d'activités mise en place pour repérer, organiser, enrichir et mobiliser les savoirs, les savoir-faire, et les savoir-être nécessaires pour atteindre les objectifs individuels et collectifs au sein d'une organisation.⁴² Cette définition met l'accent sur quelques points qui sont :

- Pour atteindre ses objectifs, chaque entreprise doit avoir des connaissances nécessaires
- Les compétences d'une organisation sont détenues par des individus
- L'entreprise doit identifier les compétences de chaque personne pour les développer, partager et expliciter à d'autres personnes.
- La motivation et la formation des salariés sont primordiales

⁴⁰ 28 PERETTI J-M, « ressources humaines », 10ème Ed Vuibert, Paris, 2006, p.40.

⁴¹ CADIN. L, "Gestion des ressources humaines". Edition Dunod. Paris. 2002. P51.

⁴² Jean-Marie. PERETTI, « FAQ : ressources humaines. Tout ce que vous voulez savoir sur les RH, réponse d'un spécialiste », Edition Dunod, Paris. P6

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

- Les domaines de la GRH (de l'identification à la mobilisation des compétences) sont vastes et nécessitent la mise en œuvre de compétences diversifiées.

Donc la notion de compétence est au cœur des politiques et pratiques de la GRH. De sa part P. Roussel en donne la définition suivante : « *La G.R.H. est l'ensemble des activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise. L'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints, la G.R.H. 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.* ».⁴³

1.2.1.2. Le rôle de la GRH

L'objectif assigné par les dirigeants et les responsables opérationnels à la GRH est souvent résumé dans la formule « *Avoir les hommes qu'il faut, là où il faut et les motiver* ». ⁴⁴

De ce fait, le rôle fondamental de la GRH est de mettre en harmonie les compétences offertes par les hommes et les besoins en quantité et en qualité et mettre en place des politiques de motivation, de recrutement, de formation.... Le but de la gestion des ressources humaines est d'assurer la pérennité et la croissance de l'entreprise, en tirant le meilleur profit de ses salariés. Son rôle est pluriel, à la fois stratégique, social et administratif.⁴⁵

1.2.2. Histoire de la GRH

La GRH s'est construite de manière empirique et progressive en suivant les étapes suivantes :⁴⁶

⁴³ ROUSSEL.P, Cité MORENOM., « gestion des ressources humaines – GRH », IAE-UTI, Paris, 2008, P.05

⁴⁴ Jean-Marie. PERETTI, « FAQ : ressources humaines. Tout ce que vous voulez savoir sur les RH, réponse d'un spécialiste », Edition Dunod, p8

⁴⁵ <https://www.appvizer.fr/magazine/ressources-humaines/systeme-dinformation-rh-sirh/gestion-des-ressources-humaines> consulté le 18/05/2022 à 23h01

⁴⁶ GENEVIEVE. L, « gestion des ressources humaines : défi du temps, défi du territoire, défi de la complexité » Edition CASBAH, p15 – p35

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

1.2.2.1. La naissance de la fonction personnelle

Avant 1914, les patrons exerçaient eux-mêmes l'administration du personnel. Après la première guerre mondiale, la fonction personnelle fut considérée comme une discipline autonome et s'est organisée autour de deux courants de pensée.

A. L'école classique

On assiste à l'émergence des grandes entreprises individuelles dans un contexte sociale difficile. Quelques auteurs ont contribué à la construction théorique de cette école à l'avènement de GRH comme :

- ❖ **TAYLOR** : Le taylorisme a produit trois effets quant à la gestion des ressources humaines :
 - Le chronométrage pour que les opérateurs exécutent leur travail en moins de temps ;
 - La division du travail entre les concepteurs et les exécutants ;
 - La spécialisation des tâches (l'homme qu'il faut à la place qu'il faut)
- ❖ **FAYOL** : c'est le pionnier du management administratif qui a favorisé le rôle de l'administration dans une entreprise. En ce qui concerne la GRH, il y a intégré la sécurité et l'hygiène dans la fonction sécurité et administrative.
- ❖ **MAX Weber** : il apporta trois types de pouvoir : Le pouvoir charismatique qui est basée sur les valeurs ; le pouvoir traditionnel qui basé la tradition et le poids du passé et le pouvoir rationnel qui est basé sur un système légal.

L'auteur a souligné la nécessité des règles (le pouvoir rationnel) comme une référence au travail.

B. L'école des relations humaines

À partir de 1930 cette école s'est émergé aux USA et s'est organisé sur deux étapes ayant contribuer à améliorer les conditions de travail dans les entreprises :

Premièrement, grâce aux expériences de l'effet HAWTHORNE, MAYO et ses collaborateurs ont déterminé des conditions de travail abordables aux travailleurs en fixant des horaires, des pauses au travail et des modes de rémunération au travail.

Deuxièmement, on a tendance à chercher à impliquer et à motiver les RH dans le travail avec des apports des auteurs comme MASLOW, HERZBERG, DOUGLAS MC GREGOR...

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

❖ La théorie des besoins de MASLOW

Il a classifié et hiérarchisé les besoins de l'homme en cinq niveaux. :

- ✓ Les besoins physiologiques : salaires, nourritures santé...
- ✓ Les besoins de sécurités : protection, assurance...
- ✓ Les besoins d'appartenances : appartenir à un groupe...
- ✓ Les besoins d'estime être respecté, être considéré...
- ✓ Les besoins d'accomplissement : confiance en soi...

La satisfaction de ces besoins contribue à l'émergence de la gestion des ressources humaines. Selon MASLOW un besoin supérieur ne peut être qu'après la satisfaction des niveaux inférieurs.

1.2.2.2. Le développement de la fonction personnelle

Ce fut la période des Trente Glorieuses. Il s'agit d'une trentaine d'années qui ont suivi la fin de la seconde guerre mondiale en 1945 jusqu'en 1975. Cette phase de prospérité exceptionnelle se caractérise par une forte croissance économique, une croissance de la production et une consommation de masse qui ont provoqué le plein emploi à leur tour.

C'est ainsi que la fonction personnelle a connu un véritable essor. Aussi le développement de la FRH passe par un contexte politique précisément par l'État de providence où l'État était considéré comme promoteur sociale et garant de la solidarité collective.

Dans cette période, la fonction sociale s'est progressivement enrichie grâce à la mise en place d'un document annuel qui contient toutes les données sur les ressources humaines appelé bilan social. Ce bilan social a contribué à la mise en place d'un processus de formalisation des ressources humaines grâce au suivi des effectifs, au suivi de formation, au suivi de la masse salariale et à l'intégration de nouvelles missions.

1.2.2.3. De la fonction personnelle à la gestion des ressources humaines :

Avec le développement de la sociologie des organisations vers les années 1980, la gestion du personnel devient de plus en plus importante et est considérée comme un facteur de compétitivité. On cherche maintenant à satisfaire les attentes du personnel et a adapté les RH aux changements de l'environnement. L'entreprise est considérée comme un lieu de

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

socialisation et d'épanouissement et les RH se conforment à la culture et l'histoire de l'entreprise.

Cette période correspond à la phase de professionnalisation des ressources humaines et on parle de plus en plus de la gestion des ressources humaines au lieu de la gestion du personnel. On anticipe l'évolution des emplois et on définit les besoins futurs de l'entreprise en termes de compétences d'où la naissance la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) et les nouvelles façons d'aborder les RH.

1.2.2.4. La GRH à l'heure moderne :

C'est le moment doutes et les interrogations pour la GRH qui est en perpétuel évolutions à travers les technologies.

A L'heure actuel on parle du management stratégique des ressources humaines (MSRH) et de la notion d'alignement stratégique. Il s'agit d'aligner les pratiques RH à la stratégie globale de l'entreprise. Les RH ne sont plus considérées comme des ressources eux-mêmes mais ils possèdent des ressources et donnent un avantage concurrentiel à l'entreprise. La fonction RH constitue désormais une fonction à part entière et les RH sont appelées le capital humain. Ce capital humain apporte de la valeur ajoutée à l'entreprise et accompagne les collaborateurs dans un contexte de changement organisationnel.

Évolution de la GRH

Périodes	Théories dominantes	Fonction RH	PRATIQUE DE LA GRH
Avant 1945	Le capitalisme et le courant des RH	Gestion du personnel	Règlementation, communication
1945 - 1975	Les trente glorieuses	Développement social	État de providence, solidarité collective
1975 - 1990	La sociologie et la contingence	GRH	Professionnalisation
1990 à nos jours	MSRH	MSRH	Culture d'entreprise, alignement stratégique

Source : réalisé par nous même à partir de la revue de littérature

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

1.2.3. Les parties prenantes de la GRH :

Dans une entreprise, la GRH n'est pas qu'un choix rationnel de politiques sociales en rapport avec des objectifs internes ou des environnements contraignants. C'est aussi le résultat de jeux entre acteurs, à partir des rôles, des intérêts ou des visées qui les caractérisent.

Les parties prenantes sont des acteurs qui collaborent ensemble dans une organisation de manière conflictuelle ou coopérative pour aboutir à des décisions importantes pour l'entreprise et parfois pour eux-mêmes. On peut regrouper ces acteurs en deux catégories : Les acteurs internes et les acteurs externes⁴⁷.

1.2.3.1. Les acteurs internes

Ce sont des ressources humaines qui se trouvent à l'intérieure de l'entreprise et qui contribuent quotidiennement à son fonctionnement.

En interne, les groupes les plus influents sont la direction générale, la fonction RH, l'encadrement opérationnel et les représentants des personnels

A. La direction générale

La direction fixe les objectifs principaux d'une entreprise et s'assurer de mettre en œuvre les moyens matériels et immatériels qui permettront à orienter les efforts fournis par les RH vers l'atteinte des objectifs et les finalités de l'entreprise. La composition de cette direction ainsi que sa nature influencent les pratiques et les politiques RH mise en œuvre dans l'entreprise.

Enfin la direction veille à ce que toutes actions produisent par les RH soient conformement aux valeurs et à la culture de l'entreprise.

B. La fonction des ressources humaines

Tout d'abord, le rôle du DRH est de s'occuper de la gestion du personnel, c'est à dire de gérer administrativement et règlementairement les aspects liés aux ressources humaines dans l'entreprise. Le service RH a principalement trois rôles indispensables au bon fonctionnement

⁴⁷ <https://fr.scribd.com/document/32688614/La-GRH-Et-Ses-Parties-Prenantes> consulté le 19/04/22 22H25

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

et à la pérennité de l'entreprise : recrutement, la motivation et le développement des compétences des travailleurs ⁴⁸.

C. L'encadrement opérationnel

Il devient de plus en plus ambigu avec des catégories fragmentées. Sa composition devient de plus en plus diversifiée. Pour répondre à cette diversification, des politiques sont ensuite élaborées autour de la personnalisation.

L'encadrement a deux facteurs décisifs : sa diversification et son aptitude à intervenir dans la prise de décision au sein de l'entreprise. Les membres de l'encadrement assurent de plus en plus la gestion du personnel et cherchent à décentraliser leurs mouvements

D. Le personnel et ses représentants :

Dans l'entreprise, tous les travailleurs sont entraînés par l'évolution et la contradiction globalement. Lorsque l'individualisation existe dans une organisation, les comportements deviennent moins prévisibles. Le personnel signifie l'ensemble des individus travaillant dans l'entreprise. Quant aux représentants des salariés, ils représentent toutes les personnes qui défendent les droits du personnel comme les délégués.

1.2.3.2. Les acteurs externes

Ce sont des acteurs qui ne trouvent quotidiennement dans l'entreprise mais qui participent de temps en temps à son fonctionnement. En externe, les acteurs les plus influents sont : la concurrence, les pouvoirs publics, les autorités financières, les partenaires économiques ou les conseillers. Ils interviennent à des degrés divers

A. Les pouvoirs publics

En tant qu'arbitres de haut niveau et garants de l'ordre public dans la société, Ils jouent un rôle primordial intervenant lorsque les problèmes surviennent. Ce concept persiste même s'ils interviennent différemment (obligations réglementaires, incitations diverses...). Parfois La

⁴⁸ <https://www.pole-emploi.fr/employeur/des-conseils-pour-gerer-vos-ress/les-3-objectifs-de-la-fonctionr>.

Consulté le 21/04/2022 à 15H07

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

situation n'est pas classable car on n'est pas dans un capitalisme libéral basé uniquement sur une forte pression des actionnaires, ni un capitalisme régulé dont l'État négocie avec les syndicats ou d'autres acteurs.

B. Organisation d'employeurs

Ils sont dans un état de variation totale, de fragmentation, de peu de convergence et de désunion. La représentation locale reste faible. De ce fait, ces recommandations sont rarement adoptées par les entreprises, mais elles exercent une forte influence sur certains sujets. Ainsi, la gestion des compétences s'est développée après que les organisations d'employeurs y ont prêté attention.

C. D'autres acteurs externes :

De nombreux acteurs se présentent comme les : consultants, sociétés d'intérim, clients, les fournisseurs...

Le niveau d'implication de ces différents acteurs varie selon les entreprises et les situations. Elle se traduit par une configuration spécifique dont l'impact sur les choix et les styles de GRH observables est significatif. Il explique les aspects composites et en partie hétérogènes de la gestion du personnel. En ce sens, la modification des acteurs est stratégique car elle modifie les rapports de force et affecte donc l'orientation de la gestion des ressources humaines et sa pratique.

1.2.4. Les activités de la GRH :

1.2.4.1. Le recrutement :

La première activité de la gestion des ressources humaines c'est le recrutement. Par définition, le recrutement est une activité RH qui apparaît comme la plus visible à l'extérieur de l'organisation puisque c'est elle qui attire les candidats et le grand public en général.

Le recrutement se fait en six étapes qui sont :

- L'analyse des besoins,
- La définition des postes, et la définition des profils,
- La campagne de recrutement,
- La sélection des candidats
- L'accueil
- L'intégration des nouvelles recrues.

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

Alors, le recrutement est une opération que l'entreprise réalise pour se procurer des ressources humaines nécessaires, c'est un processus qui consiste à choisir entre divers candidats, en vue d'un poste de travail qu'on a jugé utile de créer, de maintenir ou de transformer

1.2.4.2. La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) :

L'adéquation quantitative et qualitative reste au cœur de la gestion des ressources humaines. L'entreprise doit disposer en permanence des hommes et des compétences nécessaires à l'exercice de ses activités. Lors de la gestion des ressources humaines d'une organisation, le premier enjeu qui se pose est d'identifier et de mesurer le nombre d'employés et les compétences qu'ils peuvent posséder.

La GPEC est une démarche structurée d'anticipation et d'organisation des changements économiques et de leurs impacts sur les emplois à long terme. La GPEC vise à réaliser une triple interface entre les emplois (besoins) et les compétences (ressources), le court terme et le moyen terme, la stratégie globale de l'entreprise et l'essor de chaque collaborateur. Plus précisément, il s'agit de la conception, de la mise en œuvre et de la supervision des politiques et des plans d'action visant à combler ces lacunes à l'avance et à engager les employés dans des programmes de développement professionnel.

1.2.4.3. La formation

Dans une organisation, occuper un poste de travail, implique que l'employé exécute le travail de façon à répondre aux exigences de l'employeur. Il existe donc une relation très étroite entre la formation d'un employé et son efficacité au travail. Quel que soit le travail à réaliser, le subordonné doit posséder des connaissances : savoir comment effectuer le travail ; maîtriser des habilités, être capable de faire le travail, adopter les attitudes requises, vouloir faire le travail. La formation est devenue l'une des inquiétudes majeures des responsables RH, c'est sans doute parce qu'on a découvert qu'elle était une clef extraordinaire de croissance pour l'entreprise, et d'acquisition de compétences pour tout travailleur.

D'après ALAIN.M, « *la formation est un moyen qui peut aider à résoudre quelques problèmes de l'entreprise qui sont de disposer à temps, en effectifs suffisants et en permanence des personnes compétentes et motivées pour effectuer le travail nécessaire, en les mettant en situation de valoriser leurs talents, avec un niveau élevé de performance et de qualité à un coût*

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

salarial compatible avec les objectifs économiques et dans le climat social le plus favorable possible »⁴⁹

1.2.4.4. La rémunération

« La rémunération indique l'ensemble des éléments pécuniaires affectés aux membres du personnel employé dans l'organisation. Elle constitue la prestation essentielle fournie par l'employeur en contrepartie du temps de travail et des compétences apportées par le collaborateur »⁵⁰

LELARGE-G la définit comme : *« la rémunération du salarié est un des éléments clés du contrat de travail : elle est la contrepartie monétaire du service rendu. Mais au-delà de cette appréciation juridique, elle est, pour l'immense majorité des salariés l'unique source de revenu, et pour une grande partie des entreprises l'élément majeur de leurs coûts de production. Entre l'entreprise et son personnel les enjeux liés à la fixation de la rémunération s'inscrivent donc dans des logiques de contradictions et que les dirigeants la désignent comme l'un des mécanismes déterminants de l'équilibre économique de leur entreprise ».⁵¹*

1.2.5. Les contrats de travail

La réponse vient de la jurisprudence définissant le contrat de travail comme étant *« la convention par laquelle une personne s'engage à exécuter au profit d'une autre personne et sous sa subordination un travail moyennant rémunération ».⁵²*

1.2.5.1. Les conditions

L'existence d'un contrat de travail est donc liée aux conditions d'exercice de l'activité. Au moins trois conditions doivent être remplies pour être considérée comme une activité relevant de la notion de contrat de travail :

- la présence de travail pour les autres ;
- verser une rémunération ;

⁴⁹ Cité par DARNE.M, mémoire sur « comment mettre en place une stratégie de formation et en optimiser le budget ? », p10

⁵⁰ EMERY.Y et GONIN.F, « dynamiser les ressources humaines », 2eme Ed, PPUR, 2006, page14.

⁵¹ LELARGE G, « la gestion des ressources humaines », Ed SEFI, Canada, 2003, p 21.

⁵² CHRISTIAN. GOUX, « le guide commenté des contrats de travail » Edition d'Organisation, Paris 2007, p18

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

- Affiliation légale caractérisée par l'exercice par l'employeur de pouvoirs de direction, de contrôle et de sanction.

On constate que l'existence d'un contrat de travail n'a rien à voir avec la volonté des parties. Tant que ces trois conditions sont remplies, il existe un contrat de travail de fait, le même

1.2.5.2. Les différents types de contrats

Sous le terme « contrat de travail de droit commun », nous traiterons les contrats à durée indéterminée (CDI) et les contrats à durée déterminée (CDD). Il est entendu que la quasi-totalité des autres contrats s'articulent autour de ces deux principales catégories de contrats :⁵³

A. Contrat à durée indéterminée CDI

Un contrat CDI est une forme normale de contrat de travail. Un contrat perpétuel est un contrat à durée indéterminée. Par conséquent, les deux parties du contrat peuvent résilier le contrat à tout moment selon les conditions et modalités que nous aurons à revenir. Mais il faut avoir intégré le fait que la résiliation d'un contrat à durée indéterminée nécessite toujours le juste motif de l'employeur, et que la résiliation sera subordonnée à un préavis que les deux parties auront mis en œuvre.

- Un CDI doit contenir
- Une période d'essai
- Les attentes
- Des clauses de contrat
- Une rupture.

B. Contrats à durée déterminée (CDD)

Par définition, un contrat à durée déterminée (CDD) est un contrat de travail en vertu duquel un employeur recrute des salariés pour une durée limitée. Ces contrats ne peuvent être utilisés que pour exécuter des tâches précises et ponctuelles.

Le recours aux contrats à durée déterminée est un mode de recrutement privilégié par les employeurs pour embaucher des jeunes. Cela soulève quelques questions quant à la bonne utilisation du CDD. Le fait qu'une catégorie de population active aussi bien définie réponde

⁵³ CHRISTIAN. GOUX, « le guide commenté des contrats de travail » Edition d'Organisation, Paris 2007, p37 – p63

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

précisément aux raisons de recourir à des contrats aussi atypiques peut sembler un peu surprenant. Un CDD contient :

- Une période d'essai
- Motif de recours
- Une durée
- Des termes du contrat

❖ Remarques

Les contrats peuvent être rompus selon deux manières : Rupture normale ou Rupture anticipée.

En somme La contractualisation des pratiques de recrutement et des relations de travail, notamment pour les petites structures, doit être considérée comme un investissement. Donc, comme on le dit souvent, cela nécessite une évaluation approfondie des besoins à combler. Sélectionnez uniquement le type de contrat à exécuter dans la deuxième étape. On pense que les contrats sont un support pour une relation de travail, pas un obstacle à la réalisation de cette relation. Ne pas embaucher sous prétexte que la législation du travail est trop restrictive est aussi crédible que de prendre des décisions d'embauche en se basant uniquement sur les aides qui accompagnent le processus.

Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH

Conclusion

La GRH et les TIC sont devenues de nos jours, deux domaines sérieux pour toutes les organisations. D'une part, les TIC sont en mutations permanentes et rapides dans tous les secteurs d'activité. Ces technologies sont indispensables au bon fonctionnement et à la survie des entreprises dans un environnement concurrentiel. Elles facilitent la communication et la circulation de l'information qui considérée comme un avantage concurrentiel et un facteur clé de succès pour les entreprises et leurs personnels.

D'autre part, la GRH renforce les points forts de l'entreprise en rendant les ressources humaines plus efficaces et plus performant dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes avec une plus grande motivation.



**Chapitre 2 : L'interaction
entre la GRH et les TIC**

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

Introduction

L'intégration des technologies dans la fonction RH n'est pas nouvelle, la modernisation de la GRH passe par un processus. L'avènement des TIC a radicalement changé l'application des pratiques RH. En effet, grâce aux TIC, les organisations s'adaptent de manière continue aux nouvelles formes de travail et à l'utilisation des nouveaux outils dans leurs fonctions RH. L'interaction entre ces deux domaines (GRH et TIC) a pour but d'accroître permanentement l'efficacité de tout le personnel de l'entreprise.

Informatiser la GRH consiste à adopter des solutions informatiques nécessaires pour rendre les ressources humaines meilleurs surtout en les donnant un accès facile aux différentes informations et à la circulation de ces dernières au sein de l'entreprise. A l'heure des technologies de l'information et de la commutation, la GRH a pris une autre dimension et on assiste à la gestion électronique des ressources humaine connue sous le nom de e-GRH. De ce fait la venue de l'internet et de l'extranet a changé les procédures d'application des activités et les pratiques RH.

C'est à travers des TIC que les entreprises ont commencé à mettre en place le système d'information des ressources humaines (SIRH) qui contient des aspects opérationnel et décisionnels à la fois. Ce SIRH évolue au fil du temps et facilite de plus en plus la gestion des informations et des données.

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

Section 1 : Les effets des TIC sur la GRH

Pour être compétitives, les entreprises essayent de maîtriser l'ensemble de leurs activités. Cela ne sera possible que si les RH ont les compétences nécessaires pour assimiler les nouveaux changements induits par les TIC dans le monde d'aujourd'hui. En effet, l'intégration des TIC a non seulement impacté la GRH de manière positive mais aussi elle a eu quelques inconvénients sur la fonction RH.

2.1.1. Le processus d'intégration des TIC sur la GRH

Ici nous allons mettre l'accent sur les phases et les moyens d'intégration des TIC dans la fonction RH.

2.1.1.1. Les différentes phases d'intégration des TIC :

Pour intégrer les TIC dans leurs fonction RH, les entreprises doivent respecter un processus qui favorise l'implantation de nouvelles formes de travail.

A. Première phase :

C'est une phase d'adoption qui demande de moult réflexions profondes à l'entreprise. C'est-à-dire que l'entreprise doit évaluer sa situation pour savoir s'il est nécessaire de prendre le risque d'introduire les TIC dans l'ensemble de ses activités et plus particulièrement dans sa fonction RH.

*« Si une bonne utilisation des TIC apportera aux domaines de l'entreprise un avantage concurrentiel évident, à l'inverse une mauvaise maîtrise de la démarche la condamnera inévitablement à une dérive de ses investissements. Desservant ainsi son objectif stratégique ».*⁵⁴ Cela signifie que toute organisation voulant intégrer les TIC dans sa fonction RH doit à priori vérifier la compatibilité de celles-ci avec sa stratégie globale, avec sa culture et avec ses pratiques.

B. Deuxième phase :

C'est une phase d'introduction qui met en évidence la nécessité de soutenir et de rediriger temporairement le personnel. Dans cette étape, l'entreprise doit être en mesure d'actualiser son processus décisionnel pour être à jour en termes de gestion des technologies de l'information et de la communication. C'est une continuité de la première phase.

⁵⁴ BOULOC. P, « Les NTIC comment en tirer profit » exemples dans l'industrie, édition Vuibert, Paris, 2003, P31

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

C. Troisième phase :

C'est une phase d'apprentissage qui est conçue pour résoudre permanentement les problèmes d'installation et d'adaptation des TIC à la GRH grâce à un programme dans l'entreprise. La coalition des usagers dans l'accompagnement du projet est un facteur primordial pour promouvoir une utilisation optimale des TIC.

D. Quatrième phase :

C'est une phase de diffusion qui développe la capacité de la gestion en introduisant la réflexion commune et la circulation des informations. Cette étape nécessite la coopération entre les RH avec plus de liberté pour prendre des décisions utiles et pour conduire les outils qui facilitent le traitement et la diffusion des informations.

2.1.1.2. Les moyens d'introduction des TIC dans la GRH :

L'intégration des TIC dans la GRH demande une combinaison de nombreuses ressources. Ces ressources peuvent être de plusieurs nature : les ressources humaines, les ressources financières, les ressources managériales...

A. Les ressources humaines

La constituante humaine joue rôle déterminant pour la réussite du le processus d'intégration des TIC dans la fonction RH et l'homme contribue fortement à cette intégration. Selon DOREAU en 2001 : « *L'élément humain, toujours au centre des préoccupations organisationnelles, devient, donc, l'acteur autour de qui va s'opérer cette adaptation* »⁵⁵

Néanmoins toutes les organisations s'interrogent sur les moyens qui garantissent l'harmonisation des ressources humaines disponibles aux changements organisationnels inférés par les TIC.

a) Le choix des ressources

La sélection des aptitudes de l'entreprise consiste généralement à être en mesure de développer l'outil technologiques. Les savoirs peuvent être acquis en faisant appel à des prestataires de services externes. Cependant, le désir de maîtriser l'outil oblige à intérioriser les compétences. La direction des ressources humaines (DRH) peut autant investir dans les RH et les TIC pour s'assurer qu'elles répondent adéquatement à la demande, à leur utilisation et à leur affectation.

⁵⁵ PERETTI. J-M. « Tous DRH : Les responsabilités Ressources Humaines des cadres et dirigeants », Paris 3eme éditions d'organisation, 2006, P 22

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

b) La valorisation du personnel

Les salariés doivent guider le changement par la formation pour acquérir de nouvelles connaissances afin d'accomplir les activités créatrices valeur. Lorsque la qualité des personnes devient de plus en plus élevée, la valeur des fonds de l'entreprise ne fera qu'augmenter. Quand le salarié aura toutes les ressources en sa possession, il poursuivra son apprentissage de manière autonome et permanente.

Selon BOUKHROUF la formation joue un rôle « *politique et stratégique, former des citoyens responsables éclairés et actifs ainsi que des spécialistes hautement qualifiés* »⁵⁶. Par conséquent, la formation des ressources humaines garantit le futur et permet aux entreprises de se démarquer de la concurrence. Ces dernières doivent revoir leurs engagements vis-à-vis des enjeux du capital humain pour ne pas avoir une carence de connaissances et d'expériences.

B. Les ressources financières

La part des investissements dans les grandes entreprises poussent les dirigeants à investir dans l'appropriation dans NTIC pour améliorer les flux internes de communication. Ceci peut par exemple porter sur l'établissement des réseaux internes ou internationalisation des tâches comme la création du réseau extranet. L'investissement dans ces derniers revient à mettre en place l'infrastructure et apporter aux entreprises des matériels et logiciels productifs.⁵⁷

La partie des financements vénérables aux technologies donne ouverture à e-commerce, ce qui procréé un environnement compétitif qui encourage les firmes à acquérir les TIC et facilite leur propagation.

L'entreprise accentue identiquement sur le fait qu'elle doit identifier les changements vitaux à l'avance et prendre des mesures pour éviter de les exposer ou de leur nuire. Cela semble être la meilleure méthode d'empêcher l'abandon. Nous pouvons nettement exprimer que les technologies de l'information et de la communication sont de plus en plus assimilées par des entreprises qui ont un bon discernement des avantages qui en découlent (amélioration de la communication et de l'information principalement).

⁵⁶ "BOUKHEROUF. B, « Perception de la formation et de la construction de compétences dans les entreprises Algériennes : cas d'Algérie Telecom, SONALGAZ et SAIDAL ». Mémoire de magister université de Tizi Ouzou. 2001 P 28-32

⁵⁷ GRETTON. P et al, « TIC et performances des entreprises » document présenté à l'atelier de l'OCDE sur les TIC et les performances des entreprises, 2002, P 11.

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

Pour conclure, les entreprises doivent avoir le personnel nécessaire qui détiennent compétences essentielles avec des moyens financiers permettant d'acquérir et d'investir les outils pour mettre en place le processus d'intégration des TIC dans la fonction RH en suivant les différentes phases citées ci-dessus. Ces moyens permettront d'assurer la durabilité de cette intégration.

2.1.2. La GRH à l'ère des TIC :⁵⁸

L'intégration des TIC a incité la fonction RH à conduire les assesseurs dans une situation de changements organisationnels causés par l'usages des appareils électroniques.

2.1.2.1. Informatisation de la GRH :

« L'informatisation sert à faire progresser et améliorer les pratiques de gestion. Elle ne peut donc se limiter à une simple automatisation d'un existant manuel, car cela reviendrait à se placer dans une optique immobiliste. L'informatisation ne doit pas figer l'existant. L'analyse des besoins doit dégager des objectifs d'amélioration des procédures de gestion »⁵⁹. Dans ce contexte, la modernisation de la GRH ou encore l'utilisation des outils électroniques (internet, ordinateurs, les machines...) dans la fonction RH permettra d'améliorer considérablement la productivité et le rendement des ressources humaines.

✓ L'informatisation des fichiers du personnel :

Ceci a provoqué l'amplification des nouvelles pratiques RH.

✓ L'avènement et l'informatisation des logiciel de paie :

L'utilisation des logiciels est devenue indispensable dans la gestion des ressources humaines surtout pour calculer le nombre de personnel, faire le pointage et effectuer la paie.

✓ L'informatisation de la fonction administrative :

L'usage des outils informatiques et la mise en place du système d'information des ressources humaines (qu'on va détailler dans la deuxième section de ce chapitre) ont apporté des changements importants aux activités administratives. Il s'agit :

⁵⁸ MEKBEL SARA et RABHI SELMA, « intégration des technologies de l'information et la communication dans la fonction des ressources humaine cas : la DRH de CEVITAL agro-alimentaire », mémoire de fin d'études, promotion 2018/2019, pp 37 - 39

⁵⁹ 2 GILBERT. P, « Informatisation de la GRH », IAE de Bruxelles , 2006, p18

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

- De la formation, du recensement ;
- Des fichiers personnels ;
- Du calcul des salaires et de la masse salariale ;
- De la communication et la circulation des informations ;
- De la comptabilisation des départs, des absences...

2.1.2.2. La GRH et l'innovation :

Après l'informatisation de la GRH, cette dernière a eu des innovations remarquables qui ont apportés des changements organisationnels dans les entreprises dont les plus importants sont :

- ✓ La possibilité de travailler en groupe et à distance ;
- ✓ La réingénierie des processus des ressources humaines dans la direction générale ;
- ✓ La fluidité des informations et les nouveaux modes de gestion ;
- ✓ Le management des connaissances qui facilite le transfert des connaissances entre les salariés ;
- ✓ La responsabilisation des RH ;
- ✓ La maîtrise des TIC
- ✓ La facilitation du stockage des documents...

La GRH a connue de nombreuses innovations à l'ère des technologies de l'information et de la communication qui ont amélioré quantitativement et qualitativement la performance et la productivité des RH.

D'après PICQ.T « *l'idée qui domine derrière l'automatisation poussée et le transfert de responsabilité est justement de permettre aux experts de la GRH (moins nombreux mais de plus haut niveau) de se consacrer à des missions dites stratégiques, c'est-à-dire directement liées développement de l'entreprise et de sa compétitivité* »⁶⁰. Cela signifie que les RH créent plus de valeur dans les entreprises grâce aux TIC et la GRH est devenue tragique.

2.1.2.3. La gestion des ressources humaines électronique

« *Le mode d'apprentissage basé sur l'utilisation des nouvelles technologies, permettant l'accès à des formations en ligne, interactives et parfois personnalisées, diffusées par*

⁶⁰ Cité par KALIKA.M et ALL, « E-RH réalité managériale », Ed Vuibert, 2005, Paris, p28.

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

l'intermédiaire d'internet, d'un intranet ou autres médias électroniques. Cela est nécessaire afin de développer les compétences, tout en rendant le processus d'apprentissage indépendant de l'heure et de l'endroit »⁶¹. Avec l'arrivée des TIC aujourd'hui on parle de e-GRH, de e-RH et de e-DRH où on peut pratiquer quasiment toutes les activités de la GRH en ligne.

A. E-GRH :

L'e-GRH est apparu dans les années nonante aux Etats-Unis. Cet anglicisme signifie littéralement la Gestion des Ressources Humaines électronique. Elle désigne ce que les technologies de l'information et de la communication peuvent apporter à la GRH. Face à la globalisation, l'augmentation de la concurrence, la recherche de la compétitivité, les partenariats multiples et multiformes, les formes de travail hétérogènes (télétravail), l'amélioration et l'optimisation du temps de travail sont devenues primordiales.⁶²

Pour y arriver, l'e-GRH met en place des techniques pour décentraliser les processus RH. Elle se tourne vers les outils téléinformatiques afin d'apporter des nouveautés en associant l'informatique et la communication pour permettre aux outils d'interférer avec la totalité des activités de la fonction des ressources humaines en l'absence de contraintes de temps et de distance.

B. E-RH :

MERCK.B l'a défini comme « *l'e-RH, soutenue par une stratégie d'entreprise et un recours aux NTIC, est un mode de fonctionnement global d'une entreprise autour de la gestion d'un nombre significatif de processus RH qui s'appuie sur : le partage de l'information RH et son traitement par accès direct et gratuit des salariés, du management et de la fonction RH ; la mise en place d'organisation RH nouvelles pour optimiser la relation de service »⁶³*

C. E-DRH :

Elle correspond à la fonction des ressources humaines qui s'appuie sur un système d'information qui relie ses différentes fonctions clés : sa paie, son recrutement, sa formation, son administration du personnel... La fonction du DRH s'articule autour de la collecte, du traitement, du stockage et de la diffusion des informations communiquées principalement par

⁶¹ MULLENDERS.A, « e-DRH : outil de gestion innovant », paris.2018., p97

⁶² <https://www.etudier.com/dissertations/e-Grh/332426.html> consulté le 06/06/2022 à 01H30

⁶³ KALIKA.M et ALL, « E-RH réalité managériale », Edition Vuibert, 200S, Paris, p1 77

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

flux. Elle est aussi le cœur de la gestion des processus transversaux qui concernent le personnel et la progression de l'entreprise.⁶⁴

2.1.3. Le triple impact des TIC sur la fonction RH

Les TIC affectent toutes les fonctions de l'entreprise. Elles représentent aujourd'hui le principal outil de compétitivité et de développement des entreprises. Les TIC ont tendance à transformer les entreprises traditionnelles en entreprises numériques qui fournissent des informations via des systèmes d'information numériques. Ces TIC apparaissent comme une source d'amélioration de l'avantage concurrentiel, de la productivité et de la performance organisationnelle.

De manière générale, les TIC ont introduit une nouvelle façon de travailler, facilitant de nouvelles formes d'organisation du travail, affectant non seulement le rôle de la direction, la coordination du travail et le contrôle des activités, mais aussi par le biais de systèmes de relocalisation, d'accès et de gestion en temps réel pour traiter facilement les informations. En conséquence, les TIC ont permis d'automatiser un grand nombre de tâches et bouleversé la façon dont les employés communiquent. Toutefois les TIC affectent l'environnement de l'entreprise et transforment ses relations avec les autres entreprises

À cette effet l'impact des TIC sur la GRH est triple comme le souligne SHRIVASTAKA et ALII⁶⁵

2.1.3.1.L'impact opérationnel

Avec l'intégration et le développement d'un SIRH, ceci concerne les activités RH de bases du domaine administratif comme la paie ou encore l'administration des données personnelles. De nos jours, un SIRH se définit comme « *un système gérant un ensemble de briques logicielles permettant d'automatiser un certain nombre de tâches liées à la gestion des ressources humaines et d'en assurer un suivi* »⁶⁶

2.1.3.2.Impact relationnel

Il s'agit des activités plus avancées de gestion des ressources humaines. Dans ce contexte, nous faisons référence à l'utilisation de l'intranet RH pour accéder aux outils RH ligne

⁶⁴ MULLENDERS.A. « e-DRH outil de gestion innovant ». Ed de Boeck université Bruxelles, 2009, p17.

⁶⁵ SHRIVASTAKA et alii. « Management et AVENIR »édit management prospective. 2007.p124

⁶⁶ <https://www.journaldunet.com> consulté le 23/05/2022 à 12h44

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

qui soutiennent un certain nombre de processus de gestion tels que le recrutement, la formation et la performance.

En entreprise, les TIC peuvent :

- ✓ Fédérer l'accès à l'information à l'aide d'outils indépendants des systèmes de stockage et de gestion des données.
- ✓ Créer des services en ligne pour les salariés de l'entreprise à l'aide des applications accessibles via l'intranet, ainsi que mise en place des moyens de communication vers le réseau de l'entreprise
- ✓ Mettre en œuvre des ressources pour améliorer l'efficacité des employés.
- ✓ Décrire les ressources partagées entre le siège social et les filiales de l'entreprise (les applications du service sur l'intranet peuvent être utilisées sur Internet). Développer des outils interactifs (libre-service RH).
- ✓ Automatiser des tâches administratives à travers les réseaux intégrés.

Par conséquent, les outils intranet peuvent mieux diffuser et partager les informations et améliorer la communication entre tous les participants de l'organisation. Self-Service Human Resources (LSRH) regroupe un ensemble d'applications de gestion que les salariés peuvent utiliser en ligne depuis leur poste de travail.

2.1.3.3. L'impact transformationnel

« C'est l'merge alors le concept de fonction RH virtuelle. Cela concerne les activités à caractère stratégique telles que le processus de changement organisationnelles, de réorientations stratégiques, le management stratégique des compétences et des connaissances »⁶⁷.

Le SIRH doit être en mesure d'apporter des aides précieuses aux décideurs dans la formalisation de la stratégie de l'entreprise, et il ne doit pas être conçu séparément des aspects organisationnels, il doit correspondre aux objectifs stratégiques qui permettent de mettre en place le SIRH pour faciliter le changement organisationnel et managérial.

LEPAK et Snell (1998)⁶⁸ considèrent la notion de RH virtuelle comme une structure réseau basée sur des associations et accentuée par les TIC. Il s'agit de mettre la RH virtuelle

⁶⁷ PERETTI. J-M, « le SIRH ; enjeux, projets et bonnes pratiques » corte.2016, p156

⁶⁸ LEPAK, DP et Snell, SA (1998) « Virtual HR. Gestion stratégique des ressources humaines au 21e siècle »p.33

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

dans le contexte de la théorie des organisations et d'introduire les TIC afin d'élaborer un modèle de référence pour les organisations dans une architecture globale de RH. Les RH virtuelles doivent être construites pour atteindre quatre objectifs stratégiques : une efficacité accrue, une flexibilité, une compétitivité et une stratégie orientée client

2.1.4. Les avantages et les limites de l'informatisation de la GRH

2.1.4.1. Les avantages ⁶⁹

Les ressources humaines sont sans aucun doute l'une des fonctions les plus importantes de toute organisation. La gestion manuelle des employés peut être chronophage et laborieuse pour le personnel des RH.

Par conséquent, l'utilisation d'un logiciel automatisé et numérique de gestion des ressources humaines dans une entreprise peut faciliter de nombreuses activités quotidiennes en matière de ressources humaines et résoudre de nombreux problèmes de gestion des ressources humaines. Parmi les avantages de l'informatisation de la gestion des ressources humaines, on peut citer Cinq :

✓ **Embauche et recrutement faciles :**

L'informatisation facilite une compréhension claire des rôles et des responsabilités du poste, ce qui permet aux professionnels des RH de recruter facilement les bons talents et joue un rôle important dans l'intégration des employés. L'utilisation d'un logiciel RH peut éduquer ces nouvelles recrues sur la culture et les valeurs du lieu de travail.

✓ **Sécuriser les informations sur les employés**

Gérer la base de données des subordonnés à travers un logiciel RH automatisé est plus évident que de gérer traditionnellement les documents sur papier.

✓ **Formation des employés**

L'apprentissage est une succession d'étapes et former les travailleurs joue un rôle capital pour leur permettre de continuer avec les nouvelles aptitudes industrielles. Les logiciels de GRH s'introduisent parfois aux LMS (Learning Management System). Ceci participe à encourager l'apprentissage organisationnelle et culturelle par les travailleurs.

⁶⁹ <http://www.cap-rh.fr/ressources-humaines/les-avantages-dinformatiser-la-gestion-des-ressources-humaines/2021/> Consulté le 08/06/2022 à 17h31

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

✓ **Suivi facile des performances des employés**

La rétroaction des salariés et l'appréciation des performances sont deux des fonctions les plus importantes d'une organisation. Utilisez un logiciel RH pour distribuer simplement aux éclaircissements des travailleurs et accompagner souvent leur exploit.

✓ **Un retour sur investissement mesurable et une prise de décision améliorée**

L'informatisation garantit des explications précises sur les faits dans les organisations. Ces données soutiennent à comprendre des logiciels actifs pour déployer la reconnaissance des employés et agrandir le rendement intégral. Avec toutes les informations utiles, la prise de décision est soutenue, et l'emploi d'un logiciel de gestion permet aussi aux entreprises de faire des économies en diminuant les coûts du personnel.

2.1.4.2. Les inconvénients⁷⁰

Parmi les inconvénients on peut citer :

✓ **Les inconvénients liés aux coûts**

Particulièrement pour les PME (petites et moyennes entreprises), étant donné que les dépenses liées à l'informatisation de la fonction RH sont généralement conséquentes : installations, configurations, formation...

✓ **Les inconvénients liés aux interactions**

Le SIRH rassemble toutes les informations relatives aux employés de l'entreprise. Il survient en conséquence que quelques responsables ne se donnent plus à fonds pour connaître en personne les travailleurs et pour communiquer avec eux dans but s'instaurer un climat de confiance au sein de l'entreprise. Ce qui cause une insatisfaction des besoins d'estime et d'évaluations de performances impersonnelles et affecter les relations sociales.

✓ **Les inconvénients liés au facteur humains**

L'informatisation ne prends pas le facteur humain en compte. Par exemple, un subordonné peut avoir une bonne performance pourtant la façon dont ce dernier se comporte

⁷⁰ CHARLES WEDOOFood, « Quels sont les avantages et les inconvénients du SIRH ? », Publié 01 Juil 2021, <https://wedoofood.com/blog/quels-sont-les-avantages-et-les-inconvenients-du-sirh/> Consulté le 08/06/2022 à

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

avec ses collaborateurs ou les acheteurs n'est pas mesuré. Il est donc essentiel de réaliser une intervention humaine dans certaines situations.

✓ Les inconvénients liés aux difficultés techniques

Il peut arriver que des difficultés inéluctables apparaissent et que le SIRH ne se trouve pas fonctionnel durant un moment. Cela aura souvent des effets négatifs. Il est donc nécessaire d'avoir un service maintenance technique à ses côtés

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

Section 2 : Le système d'information des ressources humaines

Pour soutenir sa stratégie globale et améliorer la performance de ses ressources, l'entreprise a le devoir de mettre en place un système d'information des ressources humaines focaliser et adapter aux NTIC permettant de baser ses fonctions sur des activités créatrices de valeur. Le SIRH permettra d'automatiser et de moderniser la gestion du personnel et faciliter ainsi la circulation de l'information au sein de l'organisation.

2.2.1. Définition des concepts :

Pour mieux comprendre le SIRH, nous devons assimiler d'abord la notion de donnée, d'information et celle du système d'information (SI).

2.2.1.1. Une donnée :

Une donnée est ce qui est connu et qui sert de point de départ à un raisonnement ayant pour objet la détermination d'une solution à un problème en relation avec cette donnée. Cela peut être une description élémentaire d'une réalité, le résultat d'une comparaison entre deux événements du même ordre (mesure) soit en d'autres termes une observation ou une mesure.⁷¹

2.2.1.2. Information : (développé déjà dans le chapitre 1 section 1)

Elle est la composante de base d'un système d'information, elle peut être définie comme étant un moyen qui permet à toute entreprise de s'adapter à son environnement. Lorsqu'une information prend sa source dans les différents départements de l'entreprise : on parle de source internes de l'information Par contre si une information provient de l'environnement extérieur de l'organisation : on parlera alors de sources externes de l'information.

2.2.1.3. Le système d'information :

L'avènement du système d'information est lié à informatique. Il est d'abord venu répondre aux besoins d'informations. Cette notion du SI semble vague puisqu'il est a suscité beaucoup de recherches et de longues réflexions. Pour certains auteurs, tenter de définir le SI est le premier souci de ce Concept. En effet la plupart des gens mélangent le système d'information et le système informatique. Selon REIX.R : « *le SI est l'association de ressources humaines, matérielles et logiciels destinés à recueillir, formaliser, expliciter et partager de l'information dans une organisation* »⁷²

⁷¹<https://www.igualit.com/article>. Consulté le 28/05/2022 à 05H24

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

On peut aussi définir le système d'information d'une entreprise comme « *un réseau complexe de relations structurées où interviennent les hommes, des machines, et des procédures. Il a pour objet d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes provenant de sources internes et externes à l'entreprise, destinées à servir de base aux décisions* » ⁷³

Dès lors on peut assimiler le SI d'une entreprise à un système sanguin du corps humain qui assure la collecte de sang et après retraitement des poumons fait la redistribution du sang à toutes les autres parties de la corp. Ces échanges s'effectuent par le biais d'un réseau de canalisation. Les entreprises sont des institutions complexes, actives et disposent pareillement des outils de collecte, de retraitement et de redistribution. L'avènement du système d'information est lié à informatique. Il est d'abord venu répondre aux besoins d'informations. Cette notion du SI semble vague puisqu'il est a suscité beaucoup de recherches et de longues réflexions. Pour certains auteurs, tenter de définir le SI est le premier souci de ce Concept. En effet la plupart des gens mélangent le système d'information et le système informatique.

Les fonctions principales d'un système d'information sont :

- Collecter des données : il s'agit de faire un recueil des données à travers les sources internes et/ou externes de l'entreprise ;
- Saisir des données : il s'agit de faire des enregistrements de données dans le SI en vue de les conserver ;
- Traiter des données : il s'agit de manipuler les données, les traiter pour avoir de l'information ;
- Diffuser de l'information : il s'agit de partager les informations à tous les acteurs qui sont censés d'en avoir.

2.2.1.4.Le SIRH

Le système d'information des ressources humaines peut être défini selon plusieurs manières. On distingue deux courants de pensée, l'un considère le SIRH comme la capacité à traiter de l'information quelque soient les moyens nécessaires, l'autre l'appréhende en fonction de ses capacités technologiques au sens large, notamment au travers du rôle qu'il joue au sein des processus globaux.

⁷³ O'BRIEN JAMES A., « les systèmes d'informations de gestion », De Boeck Université, 1995

⁷³ Louis TAWFIK, Alain M. Chauvel, « Gestion de la production et des opérations » Paris 1980 p85

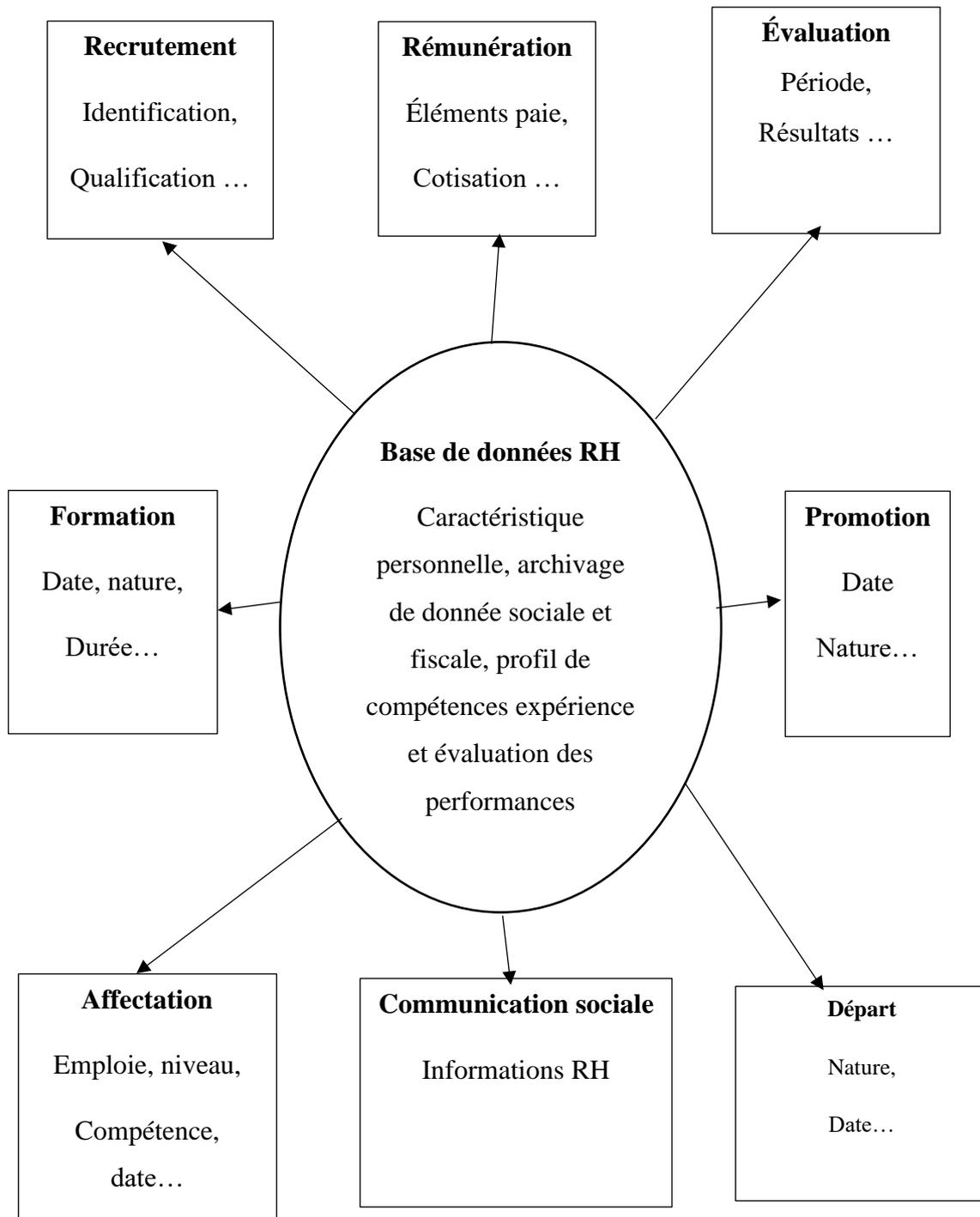
Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

En bref, le SIRH est l'interface, un système logiciel qui automatise et gère les fonctions du service RH d'une organisation⁷⁴. Le but principal du SIRH est de traiter des données pour pouvoir fournir des services en information destinés à tous les utilisateurs externes et internes du système. Le SIRH facilite la disponibilité des informations. L'information étant la matière première de la décision, le SIRH permet aux ressources humaines d'avoir des informations fiables, par la suite les décisions prises dans le système deviennent meilleures et utiles quelque soient leurs natures. Autrement dit le SIRH permet de repérer, de conserver, de traiter, de vérifier, classer et de partager les informations importantes qui concernent les RH dans l'entreprise.

Par conséquent, il est de plus en plus difficile de prévoir les données et les informations qui concernent les RH. C'est pourquoi les entreprises doivent faire des anticipations et d'essayer de gérer les informations de manière à ce qu'ils soient prévisibles. Le schéma ci-dessous nous présente brièvement une explication sur le système d'information des ressources humaines avec ses pratiques et leurs caractéristiques.

⁷⁴ Gilles Exbrayat, Nathalie Fisteberg, Ronan Fouesnant, université paris Dauphine -MBA Management des RH – promotion 7- Octobre 210 Le SIRH : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise, p7

Figure 02 : les caractéristiques des pratiques du SIRH



Source⁷⁵ : Martine Brasseur et Ariel Mendez ; comportement et RH, Ed Vuibert2008, p146

⁷⁵ Martine Brasseur et Ariel Mendez ; comportement et RH, Ed Vuibert2008, p146

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

2.2.2. L'évolution du SIRH à travers les NTIC

En attendant le concept système d'information des ressources humaines, nous constatons logiquement que sa mise en œuvre est directement liée aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. En effet, « *ce sont les entreprises dont les nouvelles technologies constituent le cœur du métier qui ont été les premiers à mettre place un SIRH de grande envergure* »⁷⁶. De plus on observe une relation symbolique entre l'évolution de l'internet et les projets SIRH dans les organisations.

Les groupes des économies traditionnelles profitèrent de leurs ouvertures aux nouvelles dimensions de communications et d'affaires pour étendre à leurs gestions des ressources humaines.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ne se sont développées qu'à la fin du dix-neuvième siècle. Par exemples, les téléphones mobiles, les radios et les télévisions...

Au milieu du XXe siècle les techniques sont devenues technologiques avec l'avènement des outils informatiques.

À la fin du vingtième siècle, les micro-ordinateurs sont apparus et ont réussi à faire des communions entre eux grâce à l'émergence de l'internet. Dans le même temps, on assista à la convergence de l'informatique, de télécommunication, des images et du volume dans la même logique numérique.

Toute ces phases ci-dessous correspond au développement du SI des entreprises et du SIRH par la suite :

- ✓ Premièrement, on assista à l'émergence du SI qui reposait sur la manière dont les organisations fonctionnaient vers les années 1975. Ce fonctionnement était basé sur la production, la vente et la gestion. À ce moment, Les groupes de travail développèrent des applications particulières à l'intérieur des entreprises mais la capacité de ces applications à stocker, traiter des données et à diffuser des informations était limité alors qu'elles étaient coûteuses.

⁷⁶ F. Bournois, J. Rojot, J.L. Scaringella – les entreprises du CAC 40, 2002

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

- ✓ Deuxièmement, nous assistâmes à l'émergence du logiciel et des microprocesseurs qui ont freinés le rythme de développement des applications au sein des organisations. Dans cette phase, on commença à suggérer les PGI ou ERP qui permettront l'automatisation et l'amélioration des processus et des procédures de travail. De ce fait le système d'information est devenu cher et on assista à l'externalisation de la vente des applications spécifiques.
- ✓ Troisièmement avec l'avènement de l'internet et de la technologie, les progiciels connaîtront des changements et des mutations profondes et les informations deviennent de plus en plus valoriser en ayant des rôles primordiaux.

Aujourd'hui, les TIC sont en évolution et connaîtront un véritable développement dans l'avenir. Leur avènement a permis au système d'information des ressources humaines de prendre en compte des services qui feront de fonction des ressources humaine une véritable partie prenante qui participe stratégiquement à tous les succès des entreprises. À l'aides progiciels de gestion, toutes les directions des ressources humaines ont le devoir de faire une intégration des TIC du web au SI de l'entreprise. Les acteurs qui font la prestation des services RH accompagnent les mouvements de la recherche des solutions en ligne.

2.2.3. La place du SIRH dans le SI

Évidemment le SI d'une organisation est unique et indivisible, il doit être vu comme un moyen qui traite les données liées au processus interactifs dans les systèmes globaux qui sont dans l'organisation. Par conséquent, l'acronyme SIRH est un abus de langage.⁷⁷ Nous ne pouvons pas parler du concept SIRH au sens strict du terme mais nous parlerons de la perspective RH dans le SI. Cela veut dire que le SIRH n'est rien d'autre qu'une vision des ressources humaines dans le système d'information globale de l'entreprise. Généralement le système d'information est composé de plusieurs éléments en interaction dynamiques, à noter que ces composantes ne peuvent pas fonctionner de manière complètement indépendante les uns des autres. Dans ce sens, nous ne pouvons-nous référer au SIRH qu'en tant qu'un sous-système du système d'information. Ce sera une qualité importante des outils qui composent le SI permettant à différentes perspectives et normes d'accéder à des informations, sur un même objet dans des ensembles communs et cohérents.

⁷⁷ GILLET M, ILLET P, « SIRH : le système d'information des ressources humaines » : aspects opérationnels du SIRH, p42

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

Ces informations ci-dessus vont nous permettre d'avoir deux remarques importantes à savoir :

- Le SIRH est l'une des parties qui contribuent au bon fonctionnement du SI, c'est-à-dire à dire qu'il constitue un processus support et non un processus opérationnel. Un processus opérationnel est un processus conçu pour pouvoir créer de la valeur ajoutée pour une entité. Ils représentent l'exercice du métier d'une organisation. Quant aux processus supports, ils assurent l'encadrement des processus opérationnels leur permettant ainsi d'avoir un bon fonctionnement et d'assurer aussi la création de la valeur dans les meilleures conditions ;
- Le SIRH n'est pas isolé, bien au contraire de par son positionnement dans le SI, son alimentation en informations doit être issu des autres processus et de manière opérationnelle. Cela comprendrait des procédures de production, des procédures de travail, les feuilles de temps et principalement pour les contrôles et la gestion des couts, mais il pourra aussi être présent lors de la surveillance des horaires d'exécution des taches et des calculs de la masse salariale.

Dans une certaine mesure, les processus des supports comptables peuvent être pris en charge par le SIRH. Dans ce cas, le registre de paie doit être automatisé pour faire face aux charges de la masse salariale et aux charges de personnel, mais aussi pour assurer la gestion des frais de transport du personnel, les dépenses liées à l'exécutions des taches et de la formation. Dans le cadre de la relation entre les différents processus et le SIRH, toutes les unités commerciales qui font la gestion du personnel et particulièrement les travailleurs qui sont payés par heure, peuvent préparer un registre horaire qui pourra aussi prendre en compte les absences pour avoir des données et les traiter dans le SIRH. Les outils informatiques doivent être supporter par le SIRH et considérés comme des carrefours dans les flux des données.

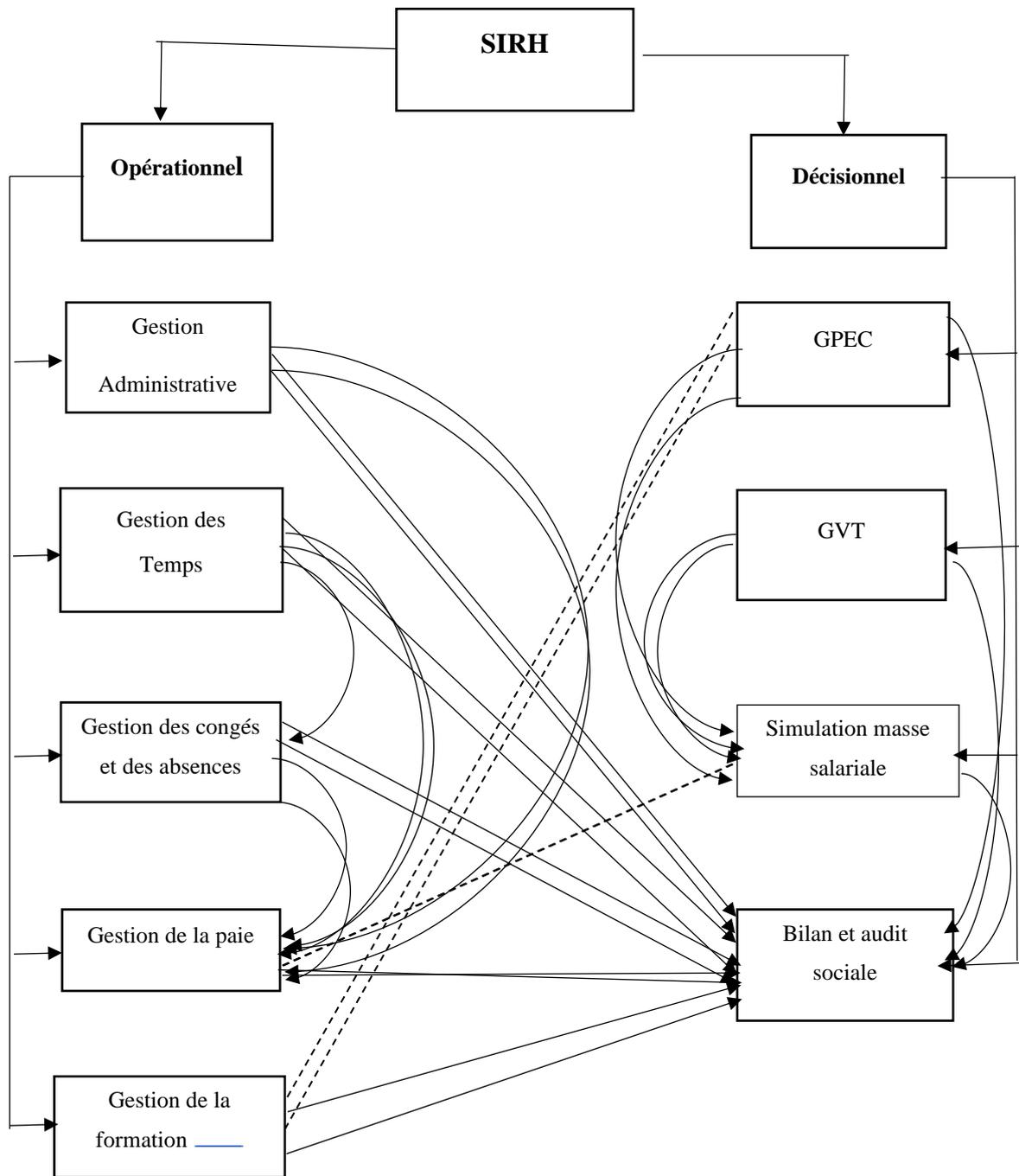
2.2.4. La structure du SIRH :

Dans le SIRH d'une entreprise on trouvera notamment :

Des aspects liés à la gestion de l'activité courante, par les modules opérationnels, et des aspects décisionnels, permettant aux modules pilotes d'étayer leurs prises de décisions. Les éléments composant la partie opérationnelle et la partie décisionnelle du SIRH sont représentés dans la figure ci-dessous :

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

Figure N° 03 : la structure du SIRH



Sources :⁷⁸ GILLET M, ILLET P, « SIRH : le système d'information des ressources humaines » : aspects opérationnels du SIRH. 2011, p46

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

2.2.4.1. Les aspects Opérationnel du SIRH :

Ils s'agissent des éléments qui aident quotidiennement la gestion des employés et aux différents traitements des données dans le SIRH. Nous analyserons individuellement dans un tableau chacune des composantes mentionnées dans la partie opérationnelle du SIRH.

GILLET M, ILLET P, « SIRH : le système d'information des ressources humaines » partie 2 : aspects opérationnels du SIRH,

Composantes	Définitions	Missions
La gestion administrative	Il s'agit de gérer qualitativement le personnel et les informations dans plusieurs domaines dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion des maladies • Le contrôle des droits et des devoirs des employés • La gestion des informations ...
La gestion des temps	C'est considéré le temps comme une ressource primordiale afin de l'utiliser d'une manière plus efficace et intelligente pour éviter des pertes de temps inutiles	<ul style="list-style-type: none"> • La planification des horaires de travail • La vérification de la liste de présence • La gestion des heures supplémentaires ...
La gestion des congés et des absences	C'est une activité qui consiste à traiter, à interpréter et à organiser avec rigueur les données relatives aux congés et aux absences	<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation et le contrôle des droits de congé • Fixation des durées de congé • La gestion des absences ...

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

La gestion de la paie	C'est organiser les manières dont les travailleurs seront payés ou rémunérés en fonction des tâches accomplies.	<ul style="list-style-type: none"> • La vérification du pointage • Le traitement des bulletins de paie • Le calcul des primes et du salaires ...
La gestion de la formation	C'est assurer la gestion, le contrôle et le suivi des informations relatives à la formation ainsi que les budgets qui y seront consacrés	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation des séances de formation • La planification des couts de formation • L'élaboration des règles relatives à la formation

Source : réalisé par nous même à partir de la revue de littérature

2.2.4.2. Les aspects décisionnels du SIRH :

Ils sont composés des éléments qui interviennent dans l'aspect stratégique du SIRH. Nous analyserons ces éléments individuellement dans un tableau.

Composantes	Définitions	Missions
GPEC (Gestion prévisionnelle des employés et des compétences)	C'est prévoir et anticiper l'évolution des compétences et des expériences du personnel de l'entreprise et leurs adaptations à l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • La définition des profils • Organisation des entretient • Évaluation et l'appréciation des compétences
GVT (glissement vieillesse technicité)	C'est une prévision des différentes évolutions de la masse salariale et des savoir-faire en fonction du vieillissement des	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion des primes • La prise en compte de la pyramide des âges • Le transfert des connaissances

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

	travailleurs au sein de l'entreprise	
Simulation la de la masse salariale	C'est la manière dont l'entreprise prévoit sa masse salariale en faisant des prévisions à l'aide des informations disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • L'évolution des salaires • L'évolution des personnes • La gestion des carrières
Bilan et audit social	Il consiste à analyse les politiques sociales de l'entreprise notamment celle qui concernent son personnel afin d'établir un bilan qui contient des informations sur les RH	<ul style="list-style-type: none"> • La recherche des outils d'aide à la décision • L'analyse des activités • La construction du tableau de bord RH

Source : réalisé par nous même à partir de la revue de littérature.

2.2.5. Les enjeux et les objectifs du SIRH :

2.2.5.1. Les enjeux :

L'implantation du système d'information des ressources humaine permet de plus en plus à GRH de jouer un rôle primordial au sein de l'entreprise. Cela permettra d'avoir une bonne circulation de l'information et une cohérence entre la GRH et les autres activités au sein de l'entreprise. Ainsi il sera facile pour l'entreprise d'avoir un bon système de management et d'intégrer la GRH à sa stratégie globale. Ceci provoquera l'application du management stratégique des ressources humaines avec une amélioration qualitative et quantitative des décisions et des services rendus dans l'entreprise.

En effet, selon PERETI : le SIRH est un est un moyen d'assurer la mise en œuvre de la politique ressource humaine. En facilitant l'accès à l'information par divers utilisateurs et par les partenaires de la FRH, ce qui permet une standardisation des objectifs de l'entreprise et ceux

Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

des RH. ⁷⁹Gage d'une meilleure communication entre les ressources humaines, Le SIRH permet d'aligner stratégiquement les objectifs de tous les sous-systèmes de l'entreprise et de les diriger vers une même finalité. Un SIRH plus efficace permet de maîtriser la gestion du personnel de l'entreprise.

2.2.5.2. Les objectifs :

Les objectifs du système d'information des ressources humaines sont, nous allons en citer quelques-uns :

- Traiter les données et les informations ;
- Rendre ces informations sous forme de service aux personnels ;
- Automatiser la GRH à l'aide des NTIC ;
- Gérer le personnel d'une manière efficace ;
- Faciliter la communication au sein de l'entreprise.

⁷⁹ PERETTI. M « gestion des ressources humaines » édition Vuibert, paris 2004 – 2005 p226.

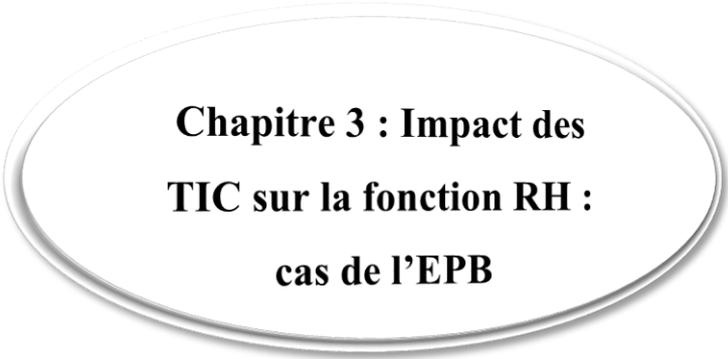
Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC

Conclusion :

L'avènement des TIC a provoqué des changements organisationnels à plusieurs niveaux au sein des entreprises. En d'autres termes, le fonctionnement des organisations a complètement changé à l'ère des TIC. En ce qui concerne la gestion des ressources des ressources humaines, elle a connu d'innombrables évolutions jusqu'à l'arrivée des technologies de l'information et de la communication. Il existe une interaction très forte entre ces deux éléments.

En effet les TIC ont entraîné la modernisation et l'automatisation de la GRH qui est devenue de plus en plus importante et performante dans les entreprises. Au fil des technologie, toutes les activités et les pratiques RH ont pris une autre dimension. On parle même de E-GRH aujourd'hui, cela veut dire qu'il est possible de pratiquer la gestion des ressources humaines en ligne. Il s'agit comme par exemple du recrutement en ligne, de la formation en ligne...

L'internet a facilité la circulation de l'information dans l'entreprise et la mise en place du SIRH par la suite. De nos jours toutes les données, les rapports et les informations sont stocker dans les bases de données, dans les ordinateurs et peuvent être utiliser à facilement, rapidement et à tout moment.



**Chapitre 3 : Impact des
TIC sur la fonction RH :
cas de l'EPB**

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Introduction

Dans ce troisième et dernier chapitre, nous présenterons brièvement notre organisme d'accueil et nous analyserons les données collectées. Pour répondre à notre problématique et vérifier nos hypothèses, nous allons collecter des données au sein de l'EPB et interpréter leurs résultats afin de donner une synthèse sur les impacts des TIC sur la GRH dans cette même entreprise. Pour y arriver, nous diviserons notre chapitre en deux sections :

- Dans la première section, nous présenterons l'entreprise portuaire de Bejaia (son historique, sa structure, ses activités principales, ses missions et surtout ses technologies avec leurs apports dans la GRH).
- Tandis que la deuxième section, elle sera consacrée à notre méthodologie de recueil de données (questionnaire et échantillon étudié) ainsi que la présentation et l'analyse des résultats (issus du questionnaire et de l'entretien) et une synthèse générale sur l'interaction entre la GRH et les TIC au sein l'EPB.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Section 1 : Présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia

Le port de Bejaia joue un rôle primordial dans les échanges internationaux grâce à sa place et sa situation géographique. Il est le premier port du bassin méditerranéen à être certifié en 2000 selon les normes ISO 9001.2000.

Par la suite, l'entreprise portuaire de Bejaia entama une étape qui consiste à améliorer continuellement la qualité de ses services pour apporter de grands avantages à ses clients. L'EPB a connu d'autres succès depuis, elle est notamment certifiée selon les normes ISO 14001 pour prendre en compte le contexte de l'environnement en 2004 et au référentiel OHSAS 18001 en 2007 pour l'hygiène et la sécurité au travail.

Il est délimité :

- Au nord par la route nationale N°9.
- Au sud par les jetées de fermeture et du large sur une largeur de 2 750m.
- À l'est par la jetée Est.
- À l'ouest par la zone industrielle de Bejaia

3.1.1. Son histoire et ses activités

3.1.1.1. Historique

Bejaia, une ville, un port,

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

Bejaia joua un grand rôle dans la transmission du savoir dans le bassin méditerranéen, grâce au dynamisme de son port, la sécurité de la région, la bonne politique et les avantages douaniers. Bougie a su attirer beaucoup de puissants marchands. La réalisation des ouvrages actuels débuta en 1834, elle fut achevée en 1987. C'est en 1960 qu'a été chargé le premier pétrolier d'Algérie.

Le port de Béjaïa aujourd'hui est réputé mixte ; hydrocarbures et marchandises générales y sont traitées. L'aménagement moderne des superstructures, le développement des infrastructures, l'utilisation des moyens de manutention et des techniques adaptés à l'évolution de la technologie des navires et enfin ses outils de gestion moderne, ont fait évoluer le Port de Béjaïa depuis le milieu des années 1990 pour être classé aujourd'hui second port d'Algérie

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

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

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

Pour accomplir ses missions, l'entreprise est substituée à l'Office National des Ports (ONP), à la Société Nationale de Manutention (SO.NA.MA) et pour partie à la Compagnie Nationale Algérienne de Navigation (C.N.A.N). Elle fut dotée par l'État, du patrimoine, des activités, des structures et des moyens détenus par l'ONP, la SO.NA.MA et de l'activité Remorquage, précédemment dévolue à la CNAN, ainsi que des personnels liés à la gestion et au fonctionnement de celles-ci.

En exécution des lois n° 88.01, 88.03 et 88.04 du 02 Janvier 1988 s'inscrivant dans le cadre des réformes économiques et portant sur l'autonomie des entreprises, et suivant les prescriptions des décrets n°88.101 du 16 Mai 1988, n°88.199 du 21 Juin 1988 et n°88.177 du 28 Septembre 1988. L'Entreprise Portuaire de Béjaïa ; entreprise socialiste ; est transformée en Entreprise Publique Économique, Société par Actions (E.P.E-S.P. A) depuis le 15 Février 1989.

3.1.1.2.Missions et activités de l'EPB :

A. Ses Missions

La principale mission du port c'est d'assurer le transit des marchandises et des passagers dans les meilleures conditions de sécurité, de coût et de délai. La gestion, l'exploitation et le développement du domaine portuaire sont les principales missions de l'EPB, c'est dans le but de promouvoir les échanges extérieurs du pays. Elle se doit d'assumer la police et la sécurité au sein du port.

Elle est chargée des travaux d'entretien, d'aménagement, de renouvellement et de création d'infrastructures. L'EPB assure également des prestations à caractère commercial, à savoir ; le remorquage, la manutention et l'acconage.

B. Ses Activités

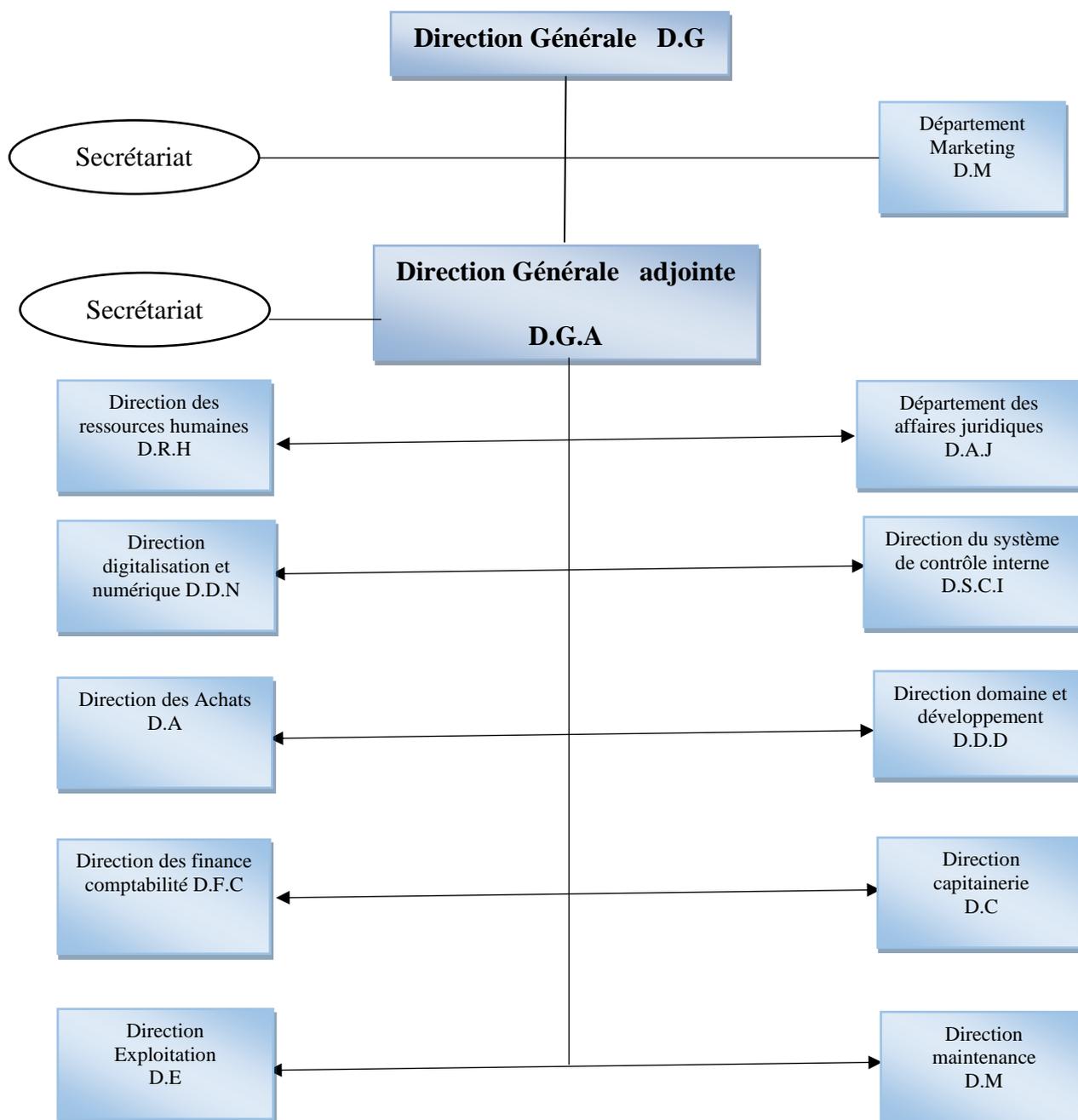
Les principales activités de l'entreprise sont :

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

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

3.1.2. L'organigramme et les différentes structures de l'EPB :

Figure N°04 : l'organigramme général de l'entreprise portuaire de Bejaia



Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

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

3.1.2.1. Direction Générale (DG)

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

A. Département Marketing

Il est chargé de :

- Définir les objectifs et la stratégie de l'action commerciale de l'entreprise, ainsi que les principes fondamentaux d'une politique marketing, en accord avec la Direction Générale et avec la stratégie de développement de l'entreprise.
- Définir une stratégie et une politique de communication (interne et externe), en accord avec la stratégie de développement de l'entreprise.
- Analyser les caractéristiques et l'évolution du marché.

3.1.2.2. Direction Générale Adjointe Fonctionnelle (D.G.A)

C'est devenu la D.G.A après l'unification de la D.G.A.F et la D.G.A.O en 2019, elle comporte :

A. Direction Ressources Humaines (DRH)

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

- La mise en œuvre de la politique de rémunération, de recrutement et de la formation du personnel.
- La gestion des carrières du personnel.
- La gestion des moyens généraux (achats courants, parc autos, missions, ...etc.).
- La médecine du travail et les prestations sociales.
- La Contribution active à l'instauration et au développement d'une culture HSE au sein de l'entreprise et de la communauté portuaire.

B. Direction Digitalisation et Numérique (DDN)

- La réalisation du schéma directeur par la conduite des projets d'informatisation en veillant à la cohérence fonctionnelle et technique ainsi qu'à la qualité et la sécurité des systèmes d'information.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

- La mise en œuvre des systèmes d'information à la fois flexibles et fiables ;
- Le management des évolutions des systèmes d'information et des projets informatiques ;
- L'excellence opérationnelle et l'optimisation des fonctions de soutien de la direction.

C. Direction Achats (DA)

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

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

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

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

❖ **La gestion des stocks :**

- Gérer et optimiser la gestion des stocks (entrées et sorties des marchandises) pour minimiser le niveau de stocks sans risquer la rupture ;
- Concevoir et coordonner l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement dans les délais impartis ;
- Mettre en place le stockage des produits en fonction et de la demande des clients ;
- Superviser le traitement des commandes en veillant au respect des coûts et des délais ;

D. Direction Finances et Comptabilité (DFC)

Elle est chargée de :

- La tenue de la comptabilité.
- La gestion de la trésorerie (dépenses, recettes et placements).
- La tenue des inventaires.
- Le contrôle de gestion (comptabilité analytique et contrôle budgétaire).
- La Contribution active à l'instauration et au développement d'une culture HSE au sein de l'entreprise et de la communauté portuaire.

Remarque

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Le service gestion du patrimoine a été intégré dans la D.F.C après les changements de 2019.

E. Direction Exploitation (DE)

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

▪ Manutention

Qui comprend les opérations d'embarquement, d'arrimage, de désarrimage et de débarquement de marchandises, ainsi que les opérations de mise et de reprise des marchandises sous hangar, sur terreplein et magasins. La manutention est assurée par un personnel formé dans le domaine. Elle est opérationnelle de jour comme de nuit, répartie en deux *shifts* (*période de travail d'une équipe*) de 6h à 19h avec un troisième *shift* opérationnel qui s'étale entre 19h et 01h du matin. Pour cas exceptionnels, ce dernier peut s'étaler jusqu'à 7h du matin.

▪ Acconage

❖ Pour les marchandises

- La réception des marchandises.
- Le transfert vers les aires d'entreposage des marchandises.
- La préservation ou la garde des marchandises sur terre-plein ou hangar.
- Marquage des lots de marchandises.
- Livraison aux clients.

❖ Pour le service

- Rassembler toutes les informations relatives à l'évaluation du traitement des navires à quai et l'estimation de leur temps de sortie ainsi que la disponibilité des terres pleins, et hangars pour le stockage.
- Participer lors de la Conférence de Placement des Navires (CPN) aux décisions d'entrée des navires et recueillir les commandes des clients (équipes et engins) pour le traitement de leurs navires.

❖ Zones logistiques extra portuaires

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

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

- Réduire les congestions sur les routes et réduire l'émission de gaz polluants.

F. Département des Affaires Juridiques (D.A.J) :

Il est chargé de :

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

G. Direction du Système de Contrôle Interne (DSCI)

Elle est chargée de :

- Aider l'organisation à atteindre ses objectifs en évaluant ses processus de management des risques et de gouvernance de l'entreprise ;
- Évaluer le dispositif de contrôle interne de l'entreprise ;
- Apporter des conseils et de l'assistance pour améliorer les activités ;
- Élaborer les tableaux de bord de gestion qui répondent aux objectifs fixés par la Direction Générale ;
- Élaborer les rapports de gestion ;

H. Direction Domaine et Développement (DDD) :

Elle a pour tâches :

- Amodiation et location de terre-pleins, hangar, bureaux, immeubles, installations et terrains à usage industriel ou commercial.
- Enlèvement des déchets des navires et assainissement des postes à quai.
- Pesage des marchandises (pont bascule).
- Avitaillement des navires en eau potable.
- Organiser, superviser et mettre à disposition les ressources nécessaires pour le traitement des voyageurs (Passagers/Auto passagers- Arrivées/Départ).

I. Direction Capitainerie (DC)

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Elle est chargée de la sécurité portuaire, ainsi que de la bonne régulation des mouvements des navires, et la garantie de sauvegarde des ouvrages portuaires. Elle assure également les fonctions suivantes :

- **Remorquage** : cette activité consiste essentiellement à remorquer les navires entrants et sortants.
- **Pilotage** : La mise à disposition d'un pilote pour assister ou guider le commandant du navire dans les manœuvres d'entrée, de sortie. Cette activité s'accompagne généralement de pilotines, de canots et de remorqueurs.
- **Amarrage** : Cette appellation englobe l'amarrage et le désamarrage d'un navire.

L'amarrage consiste à attacher et fixer le navire à quai une fois accosté pour le sécuriser. Cette opération se fait à l'aide d'un cordage spécifique du navire.

- **Accostage** : Le port met à la disposition de ces clients des quais d'accostage en fonction des caractéristiques techniques du navire à recevoir

J. Direction Maintenance (DM)

Les principaux métiers sont :

▪ **Maintenance Engins**

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

▪ **Maintenance navale**

La maintenance des remorqueurs

3.1.3. Présentation des TIC disponibles et leurs apports dans la gestion des ressources humaines au sein de l'EPB

Depuis les années 2000, les technologies jouent un rôle important au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia en général et dans la direction des ressources humaine en particulier. En effet, l'entreprise possède environ 170 ordinateurs interconnectés à un réseau informatique, 5 serveurs ML 370 G4 et plusieurs portables répartis à travers les différentes directions de l'entreprise. Toutes ces technologies sont connectées à l'internet ou à l'intranet au sein de l'EPB.

A travers notre observation dans le port de Bejaia, nous avons remarqué que chaque travailleur à un code ou un matricule qui le représente lors des différents traitements de ses

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

dossiers (voir annexe :6). Ce matricule est accompagné d'une photo de la personne et permet de trouver toutes les informations lui concernant. Plusieurs progiciels ont contribué à la modernisation de la GRH au sein l'EPB dont le plus important est :

❖ ERP GRH, finances et comptabilité (voir annexe :7)

Pour pallier au différentes carences constatées dans les applications informatiques qui traitent les activités de finances, comptabilité et ressources humaines développées en interne sous DBASE5 et pour répondre aux nouveaux besoins des activités en question.

Le département a acquis auprès d'un fournisseur externe un progiciel de gestion de ressources de l'entreprise E.R.P qui fonctionne à base du S.G.B.D SQL SERVER Cet E.R.P est constitué des logiciels suivants

- Logiciel de comptabilité générale
- Logiciel de comptabilité analytique
- Logiciel de gestion financière
- Logiciel de gestion du budget
- Logiciel de gestion des ressources humaines
- Logiciel de gestion de la paie...

À cet effet, l'entreprise portuaire de Bejaia possède une bibliothèque d'applications composée des logiciels qui couvrent des domaines spécifiques de gestion et qui aident les ressources humaines dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes. Nous allons mettre sur ceux qui sont utilisés dans la direction des ressources humaines et qui continuent d'automatiser la GRH.

Ils se présentent comme suit :

3.1.3.1.BIG-GRH :

C'est un logiciel qui traite les données sur les différentes activités de la gestion des ressources humaines au sein de l'EPB. Il donne des fonctionnalités notamment sur comment :

- Gérer les différentes formations au sein du port de Bejaia ;
- Gérer le recrutement, la sélection ainsi que l'intégration des nouveaux salariés dans l'entreprise portuaire de Bejaia ;
- Gérer les maladies et les absences ;
- Gérer les contrats de travail (CDD, CDI) ;

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

- Gérer les carrières...

Dans cette application on traite tous ce qui concerne le capital humain : les savoirs, les savoir-faire, les savoir-être, et même les photos de tous les travailleurs. À l'EPB, il est même mentionné pour chaque salarié dans le BIG-GRH : son activité, son département, son affectation, ses congés...

3.1.3.2.BIG-soft :

C'est un progiciel disponible dans l'EPB qui permet de gérer les stocks, les approvisionnements, la trésorerie ... (voir annexe :5)

3.1.3.3.Time report :

C'est un logiciel qui assure le pointage digital au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia. Il contient toutes les informations concernant le pointage pendant tous les jours d'un mois donné. Il s'agit des informations qui concernent :

- Les absences justifiées ou non justifiées ;
- Les heures supplémentaires ;
- Les congés
- Les heures d'arrivé et les heures de retour à l'entreprise
- Les retards...

Ce logiciel est lié aux différents terminaux qui se trouvent dans tous les départements de l'EPB et chaque employé doit faire son pointage à travers ces différents terminaux

3.1.3.4.On-Base :

C'est l'un des logiciels au sein du port de Bejaia qui traite les documents importants et de les classer dans un dossier. Chaque travailleur a un dossier à son nom qui contient toutes les informations de celui-ci depuis son jour de recrutement jusqu'à sa retraite de manière ordonnée. À l'EPB on appel ce dossier : le dossier admiratif du personnel. Notamment, le dossier administratif du personnel contient des informations sur chaque employé sur :

- Ses pièces diverses ;
- Son recrutement
- Sa carrière
- Ses formations
- Sa note d'intérim

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

- Sa mise en demeure
- Ses congés annuels et/ou spéciaux
- Ses maladies et sanctions.

Pour ajouter une information sur ce dossier il suffit de scanner le nouveau document ou de le réécrire à l'aide du clavier puis sélectionner sa catégorie (carrière, formations, maladie...) pour terminer l'ajout. Pareillement, Pour trouver une information sur un salarié il suffit juste de rentrer dans son dossier administratif.

On-Base est aussi appelé GED « gestion électronique des documents » (voir annexe :4).

3.1.3.5.Outlook :

C'est un courrier électronique qui gère les informations personnelles. En d'autres termes, c'est un logiciel qui permet aux personnels de l'EPB d'envoyer et de recevoir des messages entre eux. Il y'a des messages qui sont destinés à un groupe. Avant d'envoyer ce genre de messages il faut d'abord sélectionner le groupe, le département concerné selon le besoin. C'est possible aussi de communiquer avec les partenaires, les stagiaires brefs avec l'extérieur sur cette application, mais il faut avoir la permission et l'autorité.

3.1.3.6.MYSQL :

C'est une technologie qui occupe les fonctions suivantes au sein de l'EPB :

- Suivi des ventes (coopérative)
- Suivi des métiers et postes de travaux
- Suivi des parcours professionnels de l'employé
- Module évaluation verticale
- Calcul du paiement
- États de sortie : (bulletin de paie, récapitulatif, cotisation)
- Le suivi des éléments de paie à TP : pointage (heure supplémentaire, arrêt de travail, retenue, rappel, taux de rendement, charges).

3.1.3.7.DBASE :

Ce logiciel traite les éléments fixes et les éléments variables de la paie, les ordres de missions, les retenues et les prestations sociales. Il s'agit notamment :

- De la saisie des retenues des prêts sociaux et les achats coopératifs
- De la récupération des fichiers par l'application paye pour les balancés dans le répertoire.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

- Du Suivi des ordres de missions et ses notes de frais
- De la suivie des réceptions et consommations et éventuellement la mise en jour des stocks

3.1.3.8. Le SIP

Le système d'information portière est une boîte d'informations et de données destinée aux travailleurs. Une interface est à la disposition des employés pour faciliter la communication des notes, des plannings et pour mettre en place des règles communes. Le SIP facilite l'exécution des tâches et assure le bon fonctionnement de l'EPB. (Voir annexe :2)

3.1.3.9. Le site Web de l'entreprise :

L'entreprise portuaire de Bejaia utilise le site web comme étant le portail de communication avec le monde externe, Il est développé en interne (PHP3, MYSQL) et dispose de certaines rubriques dynamiques qui puisent des données en temps réel à partir des différents logiciels métiers de l'entreprise.

✓ Remarque :

Il reste tout de même quelques activités du port qui ne sont pas encore informatisées, tel que le suivi des marchés, le suivi des projets d'investissement, le Suivi les audits de gestion et de la qualité, la gestion de la relation clients.....

Néanmoins, l'EPB à des projets futurs en termes de TIC comme la mise en place d'une technologie qui lui permettra de travailler avec d'autres ports d'Algérie.

Section 2 : Méthodologie et analyse des résultats.

Dans cette deuxième section, nous allons présenter notre méthodologie de recherche en premier lieu et analyser les données et les informations obtenues sur le terrain à l'aide du questionnaire par la suite. En effet, grâce à ces données nous pourrons analyser clairement les

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

résultats afin de faire une synthèse sur la manière dont les technologies influencent les pratiques RH au sein de l'EPB.

3.2.1. Méthodologie :

Chaque travail de recherche nécessite l'utilisation d'une variété de méthode et de technique pour pouvoir collecter des données et des informations. Dans ce sens, pour faire cette collecte de données au sein de l'EPB et pour mener à bien notre recherche, nous avons adopté les techniques suivantes : le choix d'un questionnaires et l'observation.

Au cours de notre stage sous la direction d'un responsable de formation, nous avons appris à travers ces méthodes la manière dont les TIC apportent des changements organisationnels à la GRH au sein de l'EPB.

3.2.1.1. Les techniques de collectes de données :

Tout travail scientifique doit logiquement respecter une succession d'étapes et nécessite des techniques applicables à la réalité. Au cours de notre travail, nous avons utilisé les méthodes suivantes :

A. Le choix d'un questionnaire :

Le questionnaire est un instrument primordial qui nous a permis de faire une étude quantitative. Notre questionnaire a été distribué uniquement aux personnels de la direction des ressources humaines de l'EPB. Il contient des questions fermés, semi-fermé et des questions à choix multiples. Pour mieux comprendre l'interaction entre les TIC et GRH on a décidé de répartir notre questionnaire en quatre axes principaux qui sont :

- Le profil du personnel ;
- La disponibilité des TIC dans la DRH ;
- L'impact des TIC sur la GRH
- Et enfin le rôle du SIRH dans la fonction RH.

B. L'observation :

Tout au long du stage, nous avons fait des remarques sur le terrain qui nous ont permis de comprendre le fonctionnement des ressources humaines dans l'EPB et surtout de la manière dont ceux-ci utilisent les technologies. On fait aussi des lectures, poser des petites questions et surtout on a pris des notes.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

C. Le choix de l'échantillonnage :

Notre objectif était de faire une étude sur tous les RH qui utilisent quotidiennement les technologies de l'information et de la communication. Vu la grande taille de l'entreprise, nous avons choisi un échantillon de 57 personnes dans la direction des ressources humaines pour étudier leurs comportements.

D. Les problèmes rencontrés :

- Un début de travail difficile dû à notre premier thème (sous le nom de : la responsabilité sociale des entreprises) qu'on était obligé de changer pour pouvoir trouver un organisme d'accueil ;
- Le retard des entreprises algériennes dans les domaines technologiques ;
- Une période de stage écourté (seulement un mois) ...

3.2.2. L'analyse des résultats issus du questionnaires (voir annexe :8).

3.2.2.1. Analyses des données sur le profil du personnel :

Nous allons présenter et analyser les données socioprofessionnelles.

Tableau N° 1 : la répartition du personnel interrogé.

Genre	Effectifs	Pourcentage
Homme	32	56,14%
Femme	25	43,86%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

D'après ce premier tableau, les hommes représentent 56,14% de l'effectif de la DRH de l'EPB tandis que les femmes représentent 43,86% de ce même effectif. Cela veut dire qu'il y'a quasiment un certain équilibre entre les femmes et les hommes, même si ces derniers possèdent un léger avantage.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Tableau N° 2 : tranches d'âges

Age	Effectif	Pourcentage
De 0 à 30ans	25	48,86%
Entre 31 et 40 ans	7	12,28%
Entre 41 à 50 ans	19	33,33%
Entre 51 et 60 ans	6	10,52%
61 ans et plus	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

D'après ces données on constate que 48,86% de l'effectif ont moins de 30 ans, 12,28% ont entre 31 et 40 ans, 33,33% ont entre 41 et 50 ans, 10,52% ont entre 51 et 60 ans.

Donc, on remarque que les jeunes âgés de moins de 30 ans et les quadragénaires dominant l'effectif avec 82,19%. Cela signifie que l'entreprise portuaire de Bejaia recrute généralement les jeunes qui maîtrisent l'outil informatique tout en essayant de conserver les expériences détenues par les quadragénaires en vue d'un partage de connaissances.

Tableau N° 3 : niveau académique

Niveau	Effectif	Pourcentage
Primaire	0	0%
Secondaire	30	52,63%
Université	24	42,10%
Autres	3	5,26%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Selon les données de ce tableau, on remarque que les travailleurs qui ont atteint le niveau secondaire et le niveau universitaire représentent respectivement 52,63% et 42,10% alors que les autres ne représentent que 5,26%.

Cette domination du niveau secondaire et universitaire montre que l'EPB accorde une importance aux personnel qualifié ayant des connaissances dans la GRH, dans le domaine des TIC ou les deux à la fois.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Tableau N° 4 : catégorie professionnelle

Catégorie	Effectifs	Pourcentage
Exécutant maîtrise	35	61,40%
Cadre	19	33,33%
Cadre supérieur	3	5,26%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Les données collectées dans ce tableau N°4 nous montrent une domination des exécutants de maîtrise avec 61,40% et une part moyenne des cadres de 33,33% des effectifs. Par contre les cadres supérieurs ne représentent que 5,26% de l'effectif. D'après notre analyse, on constate un déséquilibre entre les catégories socioprofessionnelles dans les services RH de l'EPB.

Tableau N° 5 : nombre d'années de service

Ancienneté	Effectifs	Pourcentage
Moins de 5ans	25	48,86%
Entre 5 et 10 ans	14	24,56%
Entre 10 et 15 ans	6	10,52%
Plus de 15 ans	12	21,05%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Selon les résultats affichés sur ce tableau, on constate que les employés qui ont moins de 5 ans d'ancienneté représentent 48,86% de l'effectif, ceux qui ont entre 5 et 10 ans d'expériences représentent 24,56%, les répondants qui ont une expérience professionnelle comprise entre 10 et 15 ans sont moins nombreux avec une part de 10,52% et ceux ayant une expérience professionnelle de plus de 5 ans constituent 21,05% des effectifs au sein de la DRH de l'EPB.

Cela signifie que la direction RH de l'EPB favorise le recrutement des jeunes, ce qui est favorable au changement organisationnel et à l'intégration des TIC car il n'y aura pas beaucoup de résistance aux changements grâce à la jeunesse qui maîtrise facilement les outils technologiques.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

3.2.2.2. La disponibilité des TIC dans la DRH :

Dans cette partie, nous présenterons et analyserons les différentes TIC disponibles dans le département des ressources humaines de l'EPB.

Tableau N°6 : utilisation des TIC dans les activités :

Utilisation des TIC	Effectifs	Pourcentage
Oui	57	100%
Non	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

D'après notre observation sur le terrain et les données collectées sur ce tableau, nous constatons que la totalité du personnel de la DRH de l'EPB utilise les TIC dans leurs tâches quotidiennes. Donc on en conclue que l'EPB accorde une importance capitale à l'utilisation des TIC et l'automatisation de ses pratiques RH.

Tableau N°7 les TIC utilisées :

TIC	Fréquences	Pourcentage
Ordinateur	51	17,89%
Messagerie interne	44	15,43%
GED	32	11,22%
Téléphone	54	18,94%
Communication électronique	13	4,56%
Carte professionnelle à puce	6	2,10%
Transfert des fichiers	32	11,22%
Logiciels	53	18,59%
Total	285	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Les résultats récoltés sur ce tableau montrent que l'EPB utilise plusieurs outils dont le téléphone et logiciel qui occupent respectivement la première et la deuxième place avec un taux de 18,94% et 18,59%, l'ordinateur avec 17,89%, messagerie interne avec un pourcentage de 15,43%, le GED et le Transfert des fichiers avec un taux de 11,22% chacun, la communication électronique avec 4,56% et enfin la Carte professionnelle à puce avec un taux 2,10%

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Ces TIC se trouvent au centre des activités RH de l'EPB, elles assurent une meilleure organisation du travail et permettent aux RH de travailler dans les conditions favorables donc elles améliorent la vie professionnelle du personnel de l'EPB. Grâce à ses TIC l'accès à l'information est plus rapide et facile.

Tableau N° 8 : utilisation des progiciels lors de l'exécution des tâches :

Utilisation	Effectifs	Pourcentage
Oui	51	89,47%
Non	6	10,53%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Sur ce huitième tableau, nous voyons que 89,47% de l'effectif du département RH de l'EPB utilisent les progiciels dans l'accomplissement leurs tâches quotidiennes. Cette forte utilisation des progiciels nous montre à quel point la fonction RH est modernisée au sein de l'EPB. Seulement 10,53% de notre échantillon d'étude n'utilisent pas les progiciels, cela nous illustre que ce personnel maîtrise bien les outils électroniques.

Tableau N° 9 : les progiciels utilisés :

Progiciel	Fréquences	Pourcentage
Groupware	6	6,74%
Workflow	19	21,34%
ERP	32	35,95%
EDI	7	7,86
Autres	25	28,09%
Total	89	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Selon les données collectées sur ce tableau, le progiciel le plus utilisé dans la direction RH de l'EPB est l'ERP avec une part de 35,95%, suivi de workflow avec 21,34%. Quant au groupware et EDI, ils sont faiblement utilisés avec un taux de 7,86% et de 6,74% respectivement.

- L'ERP est plus utilisé dans l'EPB car il couvre presque toutes les activités RH et contient des logiciels de grande efficacité opérationnelle comme : BIG-GRH, BIG-paie.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

- Le workflow occupe la deuxième place de par sa capacité à assurer la gestion séquentielle des informations. Les logiciels comme time-report, Outlook sont inclus dans le workflow (voir annexe :3).
- L'EDI est faiblement utilisé dans la DRH de l'EPB, certes mais il permet d'accélérer le virement.
- Le Groupware assure le partage des informations et facilite la communication au sein de l'EPB.

Tableau N° 10 : les réseaux utilisés :

Réseaux	Fréquences	Pourcentages
Intranet	44	55,70%
Internet	35	44,30%
Extranet	0	0%
Total	79	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Selon notre échantillon d'étude, les réseaux internet et intranet sont utilisés par la majorité d'effectif de la DRH avec un taux de 55,70% pour l'intranet et un taux de 44,30% pour l'internet et une absence du réseau extranet.

Cet équilibre entre l'internet et l'intranet résulte du fait que les deux ont une forte relation. En effet, l'intranet n'est rien d'autre qu'une utilisation de l'internet uniquement par les employés de l'entreprise et à l'intérieur de l'entreprise. Ces deux réseaux permettent aux employés de l'EPB de se communiquer entre eux et avec l'extérieur. Il faut aussi noter que les progiciels ne seront efficaces sans ces deux réseaux.

Tableau N° 11 : les outils technologiques utilisé.

Outils	Fréquences	Pourcentage
Courier électronique	25	23,81%
Téléphone	36	34,29%
Intranet	44	41,90%
Total	105	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Selon les données de ce tableau, tous les trois outils technologiques mentionnés sont fortement utilisés dans l'EPB avec des taux de 41,90%, 34,29% et 23,81% respectivement pour

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

l'intranet, le téléphone et le courrier électronique. La communication se fait à l'aide de ces trois outils en interne. L'intranet permet aux personnels d'échanger des données entre eux, le téléphone est utilisé généralement entre la réception et les autres bureaux et le courrier électronique permet aux travailleurs d'envoyer des messages entre eux et avec la direction si nécessaire.

Tableau N° 12 : informatisation des services RH de l'EPB.

Informatisation de la GRH	Effectifs	Pourcentage
Oui	51	89,47%
Non	6	10,53%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Au regard de ce tableau, 89,47% de notre échantillon pensent que les services RH sont informatisés au sein de l'EPB contre 10,53% qui considèrent que ces derniers ne sont pas totalement informatisés. Cela s'explique par la nature du travail et du niveau d'étude élevé de la quasi-totalité du personnel des services RH qui est consciente de cette informatisation.

Tableau N° 13 : accès à tous les TIC disposés au sein de l'EPB

Avoir la permission	Effectifs	Pourcentage
Oui	13	22,81%
Non	44	77,19%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

On voit dans ce tableau que 77,19% de notre échantillon n'ont pas accès à tous les TIC disponibles dans l'EPB. Cela s'explique par le fait que les cadres supérieurs ne sont pas nombreux, donc les exécutants de maîtrise et les cadres ne peuvent pas avoir accès à tous les logiciels. Voici la réponse d'un cadre quand il y'a expliqué pourquoi il n'a pas accès à tous les TIC : « il y'a quelques logiciels qui sont limités en accès, chaque employé a ses propres accès selon ses tâches et sa responsabilité ».

3.2.2.3.L'impact des TIC sur la GRH de l'EPB :

Dans cette partie, nous allons présenter et analyser les données qui mettent en interaction la GRH et les TIC.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Tableau N° 14 : la présence des difficultés lors de l'utilisation des TIC

J'ai eu des difficultés	Effectifs	Pourcentage
Oui	13	22,81%
Non	44	77,19%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

À partir de ce tableau, on constate que 77,19% des effectifs n'ont pas rencontré de difficultés lors de l'utilisations des TIC, ce qui prouve la maîtrise des appareils informatiques par le personnel de l'EPB. Cependant la complexité de ces outils et leurs évolutions permanentes font que 22,81% du personnel rencontres des difficultés.

Tableau N° 15 : formation en TIC

Suivi une formation	Effectifs	Pourcentage
Oui	32	56,14%
Non	25	43,86%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

On constate que 56,14% ont pris part à une formation en TIC, cela est une illustration que l'EPB essaye de s'adapter son personnel aux différentes mutations des TIC. On remarque aussi que 43,86% de l'effectif n'ont pas suivi de formation en TIC car la majorité n'ont eu aucune difficulté lors de l'utilisation des TIC dans leurs tâches quotidiennes.

Tableau N° 16 : le niveau de satisfaction de la formation

Satisfaction	Effectifs	Pourcentage
Excellent	6	18,75%
Moyenne	26	81,25%
Total	32	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Presque la totalité des effectifs qui ont suivi une formation ont été moyennement satisfaits avec un pourcentage de 81,25% et ceux ayant été satisfait excellentement ne représentent que 18,75% au sein de l'EPB. On peut donc conclure que les résultats attendus n'ont pas été atteint et que l'entreprise n'a pas suffisamment investis dans la formation pour satisfaire les formés.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Tableau N° 17 : utilisation d'un logiciel

Avoir un logiciel	Effectifs	Pourcentage
Oui	51	89,47%
Non	6	10,53%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Ce tableau nous montre que 89,47% du personnel utilisent des logiciels dans la réalisation de leurs tâches contre 10,53% des employés qui travaillent sans l'aide des logiciels. Cela veut dire que les services RH sont automatisés au sein de l'EPB et le personnel utilise plusieurs logiciels spécifiques qui sont adaptés à leurs activités différentes.

Tableau N° 18 : aide du logiciel

Logiciel facilite ma tâche	Effectifs	Pourcentage
Oui	51	100%
Non	0	0%
Total	51	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

La totalité des utilisateurs de logiciels affirme que ces logiciels facilitent l'exécution des tâches. Ce qui montrent à quel point l'intégration des TIC à la fonction RH a été bénéfique pour l'EPB. En effet grâce à ces logiciels, on peut gérer électroniquement les documents, communiquer rapidement avec d'autres employés, avoir des informations en temps réel sur l'entreprise et sur les concurrents. Par la suite le personnel peut améliorer considérablement son rendement.

Tableau N° 19 : amélioration des prestation RH grâce à l'intégration des TIC

Les TIC améliorent	Effectifs	Pourcentage
Oui	57	100%
Non	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Tous les employés du département des ressources humaines de l'EPB affirment que les TIC ont contribué à l'amélioration des pratiques RH d'après les données de ce tableau. De ce fait, les TIC ont impacté positivement la fonction RH depuis leur intégration en rendant faciles

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

les tâches et en mettant les employés dans les conditions de travaux favorables avec la disponibilité et le renforcement des outils de travail.

Tableau N°20 : les avantages des TIC

Avantages	Fréquences	Pourcentage
Plus d'autonomie dans la Réalisation de mon travail	38	18,72%
Une meilleure Coordination, organisation et coopération.	32	15,76%
Rapidité de la réalisation de mon travail.	45	22,17%
Permet un service de qualité.	32	15,76%
Améliore les relations interpersonnelles.	2	0,98%
Meilleur partage de l'information.	54	26,60%
Total	203	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Selon les données du tableau, les TIC procurent plusieurs avantages à l'EPB comme :

- Un meilleur partage de l'information avec un taux de 26,60% ;
- La rapidité de la réalisation du travail avec un taux de 22,17% ;
- Plus d'autonomie dans la réalisation du travail avec un taux de 18,72% ;
- Une meilleure Coordination, organisation et coopération avec un taux de 15,76% ;
- Permet un service de qualité avec un taux de 15,76%.
- Améliore les relations interpersonnelles avec un faible taux de 0,98% due à la diminution des échanges physiques entre les employés.

Tableau N°21 : la fluidité de la circulation de l'information et de la communication

Elle est devenue fluide	Effectifs	Pourcentage
Oui	57	100%
Non	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

100% de notre échantillon estiment que la circulation de l'information et de la communication est devenue fluide grâce aux TIC. Comme on a vu précédemment, l'EPB possède des logiciels (comme : Outlook, EDI, ERP...) et des outils de communication (comme :

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

téléphone, courrier électronique, intranet...) qui facilitent la communication et le partage de l'information entre son personnel.

Tableau N°22 : la diminution de la distance hiérarchique

Les TIC diminuent	Effectifs	Pourcentage
Oui	57	100%
Non	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

La totalité des répondants estiment que les TIC diminuent la distance hiérarchique dans l'EPB. La liberté et la possibilité de communiquer à distance et le fait qu'une seule personne peut faire le travail de plusieurs autres personnes contribuent à la diminution de la distance hiérarchique et du nombre de travailleurs dans l'entreprise.

Tableau N°23 : les TIC améliore l'efficacité et l'efficience de la FRH

Les TIC sont Efficaces et efficaces	Effectifs	Pourcentage
Oui	56	98,25%
Non	1	1,75%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

On voit que 98,25% de l'échantillon pensent que les TIC améliorent l'efficacité et l'efficience de la fonction RH tandis qu'une seule personne estime que non. Ces données dévoilent que l'EPB a en sa possession des outils électroniques qui permettent d'automatiser les méthodes de travail, d'écourter les délais de réalisation du travail, d'accéder facilement aux informations et d'harmoniser les pratiques pour rendre les RH plus productives et plus efficient.

3.2.2.4. Le rôle du SIRH dans la fonction RH de l'EPB :

Dans cette partie nous allons analyser les données pour dégager le rôle du SIRH dans la FRH de l'EPB.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Tableau N°24 : Disposition d'un SIRH

EPB a un SIRH	Effectifs	Pourcentage
Oui	57	100%
Non	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Selon ce tableau, Tout le monde dit que l'EPB dispose d'un SIRH. Cela explique l'intérêt des dirigeants à mettre en place un SIRH pour informatiser et moderniser la fonction RH au sein de l'EPB. Ce SIRH constitue un véritable dispositif d'optimiser la GRH et les activités RH.

Tableau N°25 : les activités de SIRH

Activités	Effectifs	Pourcentages
Formation	57	100%
Rémunération	57	100%
Recrutement	57	100%
GPEC	12	21,05%
Autres	6	10,53%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Parmi les 57 qui ont répondu à notre questionnaire, seulement 12 personnes prouvent la présence de la GPEC et 6 disent que toutes les activités RH sont exercées dans l'EPB.

Cependant les activités les plus utilisées et plus connues par le personnel de la direction des ressources humaines de l'EPB sont : les activités de formation, les activités de rémunération et les activités de recrutement. Toutes ces activités sont couvertes par le SIRH.

Tableau N°26 : Le SIRH est indispensable à la GRH

SIRH est indispensable	Effectifs	Pourcentage
Oui	57	100%
Non	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

La totalité des répondants optent pour oui quant à l'indispensabilité du SIRH à la GRH. Cela est une preuve que les activités couvertes par le SIRH (formation, rémunération, recrutement...) constituent les racines de la GRH.

En effet, le SIRH est indispensable à la GRH dans la mesure où il met une cohérence entre les activités RH, les considérant comme des éléments composants d'un système en interaction dynamique pour pouvoir atteindre les objectifs RH. Ceci facilitera la circulation, le partage et la gestion de l'information entre les groupes RH. À l'aide des TIC, le SIRH sera plus efficace et plus efficient.

Tableau N°27 : les avantages du SIRH

Avantages	Fréquences	Pourcentages
Facilite la prise de décision	25	16,02%
Réduire les couts et le temps de réalisation des tâches	44	28,21%
Harmonisation des pratiques RH	25	16,02%
Meilleure gestion de l'information	49	31,41%
Centralisation des données	13	8,33%
Total	156	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

À partir de données de ce tableau, nous voyons que le SIRH possède plusieurs avantages au sein de l'EPB qui sont :

- Meilleure gestion de l'information avec un pourcentage de 31,41%
- Réduire les couts et le temps de réalisation des tâches avec une proportion de 28,21%
- Facilite la prise de décision avec une part de 16,02%
- Harmonisation des pratiques RH avec une part de également 16,02%
- Centralisation des données avec un taux de 8,33%

On remarque donc que le SIRH de l'EPB est très apprécié par son personnel, ses avantages sont visibles car il permet une centralisation des données, une gestion efficace des informations, une automatisation des procédures et une exécution efficace des tâches.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Tableau N°28 : SIRH facilite l'exécution des tâches

Le SIRH m'aide	Effectifs	Pourcentage
Oui	57	100%
Non	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

À l'aide de ce tableau, nous constatons que tous les 57 interrogés raisonnent que le SIRH facilite l'exécution des tâches au sein de la DRH de l'EPB.

En effet ceux-ci considèrent le SIRH comme étant véritablement un outil de travail qui les aide à atteindre leurs objectifs quotidiens. Le fait d'automatiser les tâches répétitives permet aux employés de travailler plus efficacement et plus efficacement, ceci permet à l'entreprise de dégager une plus grande valeur ajoutée.

Tableau N°29 : le SIRH est stratégique.

Le SIRH est stratégique	Effectifs	Pourcentages
Oui	57	100%
Non	0	0%
Total	57	100%

Source : réalisé par nous-mêmes selon les données collectées.

Selon ce tableau ci-dessus, la totalité des répondants considère le SIRH comme un outil stratégique pour l'EPB. Notre observation et ces résultats montrent que l'EPB et ses employés donnent une importance gigantesque au SIRH. Non seulement celui-ci produit de l'information, mais aussi il est considéré comme un vecteur indispensable à la stratégie RH et à la stratégie globale de l'EPB. En effet les SIRH aident les responsables de l'EPB à prendre avec sérénité des décisions stratégiques en fournissant des informations utiles et fiables à travers les outils électroniques. Nous assistons aujourd'hui à la théorie du management stratégique des ressources humaines (MSRH) qui obligent les entreprises à aligner les pratiques RH à la stratégie de l'entreprise. Cet alignement stratégique ne sera possible sans l'aide et la contribution du SIRH qui améliore et harmonise les pratiques RH.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

3.2.3. Synthèse :

D'après l'étude de terrain réalisé dans la direction RH, au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia et d'après les résultats obtenus sur le questionnaire et l'observation nous remarquons que :

- Le premier élément à retenir est que la direction des RH de l'EPB est vigoureusement automatisée et que le personnel de la DRH maîtrise bien l'outil informatique, la quasi-totalité des répondants accomplissent leurs tâches par le biais des technologies de l'information et de la communication comme les réseaux (intranet, internet), les logiciels (BIG-GRH, On-base) et/ou les progiciels (l'ERP, Workflow...). Les TIC touchent diverses activités au sein de la DRH de l'EPB comme la formation, rémunération, recrutement ...
- L'intégration des TIC apporte des avantages aux différents service comme un meilleur partage d'information, la rapidité de la réalisation des tâches et de l'autonomie dans la réalisation des taches etc. donc les TIC au sein de la DRH de l'EPB sont porteuses de solutions, ce qui rend cette direction plus compétitive.
- La deuxième chose à retenir est que le SIRH au sein de la direction des RH de l'EPB est primordial pour gagner en temps et en performance. Il permet à la DRH d'exceller dans ses fonctions, notre enquête nous a permis de montrer que Le SIRH permet une centralisation des données, une harmonisation des pratiques RH et aussi une facilitation de la prise de décision, ce qui nous amène à dire que le SIRH a un rôle pertinent et stratégique dans le DRH de l'EPB.
- Et au final, nous pouvons préférer que les TIC ont un impact majeur et y sont cruciales pour l'organisation et la performance de la DRH de l'EPB.

Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB

Conclusion

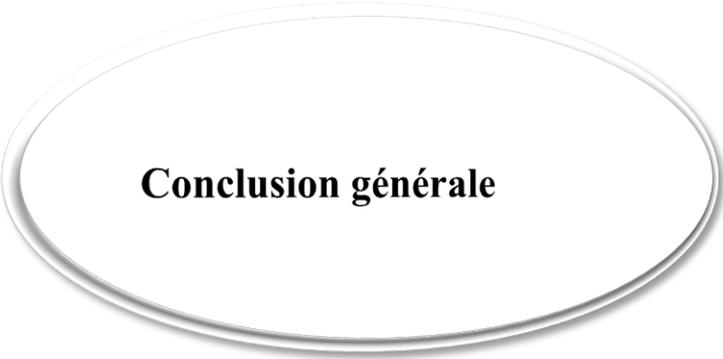
Dans ce chapitre dédié à l'étude de cas, nous avons apportés des résultats pour répondre à certaines questions et vérifier nos hypothèses pourtant sur les impacts des TIC sur la fonction des RH au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia.

En effet, le choix de cette entreprise correspond parfaitement à notre problématique, l'EPB nous a offert un terrain favorable pour mener notre recherche.

Dans un premier temps nous avons présenté l'organisme d'accueil sur lequel notre étude est portée à savoir l'EPB, ainsi que notre méthodologie de recherche. Par la suite nous avons présenté les TIC disponibles à travers l'observation.

Dans un second temps nous avons présenté les résultats des participants aux questionnaires et leurs analyses. Au regard des résultats obtenus nous avons pu dégager un dénouement :

- Les TIC aident à la réalisation de la stratégie RH et de la globale de l'EPB.
- Le partage de l'information est plus fluide entre les RH au sein de l'EPB grâce aux TIC.
- Le SIRH de L'EPB permet de faciliter la circulation des informations fiables.
- L'augmentation des gains de productivité.
- Gagner en temps et espace.
- La rapidité de la réalisation des taches et de diffusion de l'information.



Conclusion générale

Conclusion générale :

De nos jours, le fonctionnement des entreprises a complètement changé grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Ce changement a touché toutes les activités et tous les domaines dans les entreprises surtout la fonction RH, vu que ces TIC sont utilisées par les ressources humaines.

L'objectif de notre recherche était de dégager les impacts des changements organisationnels des technologies de l'information et de la communication sur la gestion des ressources humaines au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia. Pour atteindre cet objectif, nous avons expliqués quelques notions théoriques sur les TIC, sur la GRH et sur l'introduction des TIC dans la GRH dans premier temps. Puis dans un deuxième temps nous avons présenté l'EPB, les TIC disponibles dans cette entreprise avec leurs apports dans la GRH, et nous avons fini par distribuer un questionnaire dans la direction des RH de l'EPB.

À la lumière des résultats obtenues sur le terrain, nous pouvons conclure que la gestion des ressources humaines au sein du port de Bejaia est vigoureusement informatisée. En d'autres termes tout le personnel du département des ressources humaines utilise les TIC (téléphones, ordinateurs, internet, extranet...), donc les TIC sont bien intégrées dans la fonction RH de l'EPB.

Cette intégration n'est pas sans conséquences. En effet, l'utilisation de ces technologies de l'information et de la communication a rendu les RH plus efficaces et plus efficaces. Ces dernières sont devenues plus flexibles et plus autonomes dans la réalisation de leurs tâches quotidiennes, fournissant ainsi des services meilleurs et de qualité avec une meilleure gestion du temps. Grâce à ces TIC, une seule personne peut faire le travail de plusieurs personnes. Cependant l'utilisation des TIC par les RH peut avoir quelques impacts négatifs comme : la diminution des relations interpersonnelles, la surinformation...

Quant au système d'information des ressources humaine, il est indispensable aux activités de la fonction RH selon les résultats du questionnaire et il contribue à une meilleure gestion de l'information. Les TIC sont indispensables à la mise en place de ce même SIRH donc ils contribuent à l'évolution et au développement de la fonction RH par la suite.

Par conséquent, nous avons pu valider nos hypothèses, répondre à notre problématique et à nos différentes questions issues de cette question principale.

Conclusion générale :

Dans ce contexte, nous avons démontré que dans l'EPB, les technologies de l'information et de la communication constituent un véritable facteur de changement organisationnel surtout en matière de ressources humaines.

Enfin, vu que les TIC sont en mutations permanentes, d'autres travaux de recherche peuvent être captivants sur cette thématique afin que les ressources humaines (des entreprises algériennes) puissent s'adapter aux évolutions des nouvelles technologies de l'information et de la communication de façon permanente et efficace.



Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages :

- BERRY Gérard et PERETTI Jean-Marie, « le SIRH ; enjeux, projets et bonnes pratiques » Paris 2012.2ème Edition. P156
- BOULOC Pierre. « Les NTIC : comment en tirer profit ? », Paris, 2003, p178.
- BRASSEUR Martine et MENDEZ Ariel, « comportement et RH » Ed Vuibert2008, p146
- CHRISTIAN. Goux « le guide commenté des contrats de travail » Edition d'Organisation, Paris 2007, p174.
- EMERY. Yves et GONIN. François, « dynamiser les ressources humaines », 2eme Ed, 2006, p330.
- FRANK Bournois, POINT Sébastien et ROJOT Jacques « les entreprises du CAC ». Paris. Octobre 2010.p194.
- GILBERT. Patrick, « Informatisation de la GRH », Paris, 2006, p18
- GILLET Michelle, GILLET Patrick, « SIRH : le système d'information des ressources humaines » Edition Dunod, Paris2010. P262.
- GREYTON. P et AL, « TIC et performances des entreprises » Paris, 2002, p11.
- ISAAC Henri., « Technologie de l'information et management : la nouvelle frontière éthique de l'entreprise » Paris Cedex 2002, p.17
- JOHANSEN Robert., «Groupware: Computer Support for Business Teams». New York 1988.p256
- KALIKA M, « Mangement et TIC », Ed Liaisons, 2006, p142.
- KALIKA.M et ALL, « E-RH réalité managériale », Ed Vuibert, 200S, Paris, p1 77
- LACONO Genevière, « gestion des ressources humaines : défi du temps, défi du territoire, défi de la complexité » Edition CASBAH, Paris. 2002.p296.
- LELARGE Gérard, « la gestion des ressources humaines ». Canada 2003.Ed SEFI, p21.
- LEPAK David et SNELL.SA « Virtual HR. Gestion stratégique des ressources humaines au 21e siècle » États Unis d'Amérique 1998.p234.
- LOIC Cadin et FRANCIS Guérin. « Gestion des ressources humaines ». Editions Dunod Paris. 2012. P726.

Bibliographie

- LOUIS Tawfik et ALAIN M. Chauvel. « Gestion de la production et des opérations » Montréal. 1980.p404.
- MULLENDERS. André, « e-DRH : outil de gestion innovant », Louvain. 2009.p330
- PERETTI Jean-Marie « FAQ : Ressources Humaines, Tout ce que vous voulez savoir sur les RH, réponse d'un spécialiste » Paris mars 2003, Edition Dunod, p184
- PERETTI Jean-Marie, « ressources humaines », 10ème Ed Vuibert, Paris, 2006, p.40.
- PERETTI. Jean-Marie. « Tous DRH : Les responsabilités Ressources Humaines des cadres et dirigeants », Paris 3eme éditions d'organisation, 2006, P 22
- ROUSSEL. Patrice, « gestion des ressources humaines – GRH » Paris, 2008, P.05
- TANNENBAUM.S-I, « The HRIS is the system used to acquire, store, manipulate, analyze, retrieve and distribute pertinent information regarding an organization's human resources », Canada.1990, p56
- Wil Van Der Aalst et KEES M. van Hee. «Workflow Management: Models, Methods, and Systems» Allemagne, 2002.p30.

🚩 Articles :

- ALAIN TRIFOT, HERMES, « Extranet » p.9 disponible sur : www.numilog.com/LIVRES
- ANASS MAWADIA, PHILIPPE CHAPPELLIER, ARIEL EGGRICKX, « Management & Avenir , 2016/5 (N° 87), » p 125 à 149 <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2016-5-page-125>, <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2016-5-page-125.htm> consulté le 09/06 2020 à 01H41
- Arnaud. Au cœur du concept d'²entreprise communicante. 1998, p. 124.disponible sur
- CAROLINE SELMER Dans la boîte à outil du contrôle de gestion (2019), pages 170. Disponible sur : www.e-marketing.fr
- CHARLES WEDOOFOOD, « Quels sont les avantages et les inconvénients du SIRH ? », Publié 01 Juil 2021, <https://wedoofood.com/blog/quels-sont-les-avantages-et-les-inconvenients-du-sirh/> Consulté le 08/06/2022 à 17H35

Bibliographie

- HUBERT DROUVOT, GERARD VERNA, « Les politiques de développement technologique » *Open. Edition books*
<https://books.openedition.org/iheal/1656?lang=fr> consulté le 10/06/2022 à 00H13.
 - <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006>
 - <https://clictic.weebly.com>
 - <https://www.cairn.info/revue-marche-et-organisations-2013-2-page-173>
 - <http://archives.strategie.gouv.fr/cas/content/rapport-l%E2%80%99impact-des-tic-sur-les-conditions-de-travail.html>
 - <https://www.appvizer.fr/magazine/ressources-humaines/systeme-dinformation-rh-sirh/gestion-des-ressources-humaines>
 - <https://www.pole-emploi.fr/employeur/des-conseils-pour-gerer-vos-ress/les-3-objectifs-de-la-fonctionr> consulté le 21/04/2022 à 15H07
 - <https://www.etudier.com/dissertations/e-Grh/332426.html> consulté le 06/06/2022 à 01H30
 - ¹ <http://www.cap-rh.fr/ressources-humaines/les-avantages-dinformatiser-la-gestion-des-ressources-humaines/2021/> Consulté le 08/06/2022 à 17h31
 - Le terme de groupware a été inventé en 1978 par Peter et Trudy Johnson-Lenz, chercheurs au New Jersey Insitute of Technology
 - « Les bénéfices d'un ERP » Publié le 14/01/2012 à 11:27, <http://pgi-erp.over-blog.com/article-les-benefices-d-un-erp-97136782.html> consulté le 09/06/2022 à 01H46
 - O'BRIEN JAMES A., « les systèmes d'informations de gestion », *De Boeck Université*, 1995
 - P Baptiste et al. Dans la revue des sciences de gestion 2014, p.99
 - ¹Workflow Management Coalition. Terminology and Glossary Document Number WFMC-TC-1011 - Issue 3.0. http://www.wfmc.org/standards/docs/TC-1011_term_glossary_v3.pdf/, 1999
 - www.techno-science.net/
- ✚ **Dictionnaire :**
- Selon le [Vocabulaire du courrier électronique](#) établi par la Commission générale de terminologie et de néologie.

Bibliographie

- <https://www.britannica.com/technology/Encyclopédie>.

✚ Thèses et mémoires :

- BOUKHEROUF. B, « Perception de la formation et de la construction de compétences dans les entreprises Algériennes : cas d'Algérie Telecom, SONALGAZ et SAIDAL ». Mémoire de magister université de Tizi Ouzou. 2001 P 28-32
- DARNE.M, mémoire sur « comment mettre en place une stratégie de formation et en optimiser le budget ? », p10
- COHEN. A, « toute la fonction ressources humaine », Edition Dunod, Paris, 2006. C
- SAÏM. T, dans son mémoire de magister « l'impact des TIC la fonction RH, cas de RTO, SONATRACH » à l'université d'Oran, 2013, p01
- HAMMOUTENE OUERDIA, « l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la fonction RH : cas du groupe SAIDAL », mémoire, 2018/2019, p10
- HERBERT SIMON prix Nobel de science économique en1978. www.memoireonline.com/10/17/10113/L-impact-des-technologies-de-l-information-et-de-la-communication-sur-l-entreprise.
- La recherche d'information dans les mémoires électroniques, Documentaliste - Sciences de l'information, juillet 1999.vol.36.p.242
- MEKBEL SARA et RABHI SELMA, « intégration des technologies de l'information et la communication dans la fonction des ressources humaine cas : la DRH de CEVITAL agro-alimentaire », mémoire de fin d'études, promotion 2018/2019, pp 37 - 39
- Mémoire de fin d'étude HANED AKILA et MEZIANE RANIDA p.12
- Mémoire de fin d'étude. MEKBEL Sara. Rabhi Selma.2018. p.17
- Philippe NORIGEON. Cours PGI, ERP.p.6.
- REIX R., OP. CIT., P. 35

✚ Sitographie :

- <https://www.institut-numerique.org>
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/information>

Bibliographie

- <https://www.institut-numerique.org/1-definition-de-linformation>
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication>
- <https://www.linternaute.fr>
- <https://fr.wikipedia.org/> . Consulté le 28/05/2022 à 05H24
- <https://www.cairn.info/>
- www.insee.fr/fr/metadonnees/definition
- www.techopedia.com/definition/



Annexes

Annexes

Table des matières

Remerciements	2
Dédicaces.....	3
Sommaire.....	4
Introduction générale.....	1
Chapitre 1 : Généralités sur les TIC et la GRH	7
Introduction	8
Section 1 : Généralités sur les TIC	9
1.1.1 Définition des concepts (TIC).....	9
1.1.1.1. Définitions	9
A. Technologie	9
B. Information	10
C. La communication	10
1.1.1.2. L'évolution des TIC :	12
1.1.2. Les caractéristiques des TIC	13
1.1.3. Typologie et outils des TIC.....	14
1.1.3.1. Technologies de diffusion et de communication.....	14
A. Téléphone.....	14
B. Les réseaux	14
a) Internet.....	14
a) Réseau intranet	16
b) Réseau extranet.....	17
1.1.3.2. Technologies de collaboration et de partage :	17
A. Workflow	17
B. Groupware	18

Annexes

1.1.3.3.	Technologies de gestion et de régulation de l'information :	18
A.	Les bases de données	18
B.	Datawarehouse	19
C.	Datamining	19
D.	Échange de données informatique (EDI) :	20
1.1.3.	Entreprise Ressources Planning (ERP)	20
1.1.4.1.	Définition	20
1.1.4.2.	Caractéristiques :	20
1.1.4.3.	Le rôle de l'ERP dans l'entreprise	21
1.1.4.4.	Les avantages et les limites de l'ERP	22
A.	Les avantages	22
B.	Inconvénients	22
Section 2 : Les notions de base sur la GRH		23
1.2.1.	Définition et rôle de la GRH	23
1.2.1.1.	Définition	23
1.2.1.2.	Le rôle de la GRH	24
1.2.2.	Histoire de la GRH	24
1.2.2.1.	La naissance de la fonction personnelle	25
A.	L'école classique	25
B.	L'école des relations humaines	25
1.2.2.2.	Le développement de la fonction personnelle	26
1.2.2.3.	De la fonction personnelle à la gestion des ressources humaines :	26
1.2.2.4.	La GRH à l'heure moderne :	27
1.2.3.	Les parties prenantes de la GRH :	28
1.2.3.1.	Les acteurs internes	28
A.	La direction générale	28
B.	La fonction des ressources humaines	28

Annexes

C.	L'encadrement opérationnel	29
D.	Le personnel et ses représentants :.....	29
1.2.3.2.	Les acteurs externes.....	29
A.	Les pouvoirs publics.....	29
B.	Organisation d'employeurs	30
C.	D'autres acteurs externes :.....	30
1.2.4.	Les activités de la GRH :.....	30
1.2.4.1.	Le recrutement :.....	30
1.2.4.2.	La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) :	31
1.2.4.3.	La formation	31
1.2.4.4.	La rémunération.....	32
1.2.5.	Les contrats de travail	32
1.2.5.1.	Les conditions.....	32
1.2.5.2.	Les différents types de contrats	33
A.	Contrat à durée indéterminée CDI.....	33
B.	Contrats à durée déterminée (CDD)	33
	Conclusion.....	35
	Chapitre 2 : L'interaction entre la GRH et les TIC	36
	Introduction	37
	Section 1 : Les effets des TIC sur la GRH	38
2.1.1.	Le processus d'intégration des TIC sur la GRH	38
2.1.1.1.	Les différentes phases d'intégration des TIC :.....	38
A.	Première phase :.....	38
B.	Deuxième phase :.....	38
C.	Troisième phase :.....	39
D.	Quatrième phase :	39
2.1.1.2.	Les moyens d'introduction des TIC dans la GRH :	39

Annexes

A.	Les ressources humaines.....	39
a)	Le choix des ressources	39
b)	La valorisation du personnel.....	40
B.	Les ressources financières	40
2.1.2.	La GRH à l'ère des TIC :	41
2.1.2.1.	Informatisation de la GRH :	41
2.1.2.2.	La GRH et l'innovation :	42
2.1.2.3.	La gestion des ressources humaines électronique	42
A.	E-GRH :	43
B.	E-RH :	43
C.	E-DRH :	43
2.1.3.	Le triple impact des TIC sur la fonction RH.....	44
2.1.3.1.	L'impact opérationnel.....	44
2.1.3.2.	Impact relationnel.....	44
2.1.3.3.	L'impact transformationnel	45
2.1.4.	Les avantages et les limites de l'informatisation de la GRH	46
2.1.4.1.	Les avantages	46
2.1.4.2.	Les inconvénients	47
Section 2 :	Le système d'information des ressources humaines	49
2.2.1.	Définition des concepts :	49
2.2.1.1.	Une donnée :	49
2.2.1.2.	Information : (développé déjà dans le chapitre 1 section 1).....	49
2.2.1.3.	Le système d'information :	49
2.2.1.4.	Le SIRH.....	50
2.2.2.	L'évolution du SIRH à travers les NTIC	53
2.2.3.	La place du SIRH dans le SI	54
2.2.4.	La structure du SIRH :	55

Annexes

2.2.4.1. Les aspects Opérationnel du SIRH :.....	57
2.2.4.2. Les aspects décisionnels du SIRH :.....	58
2.2.5. Les enjeux et les objectifs du SIRH :.....	59
Conclusion :.....	61
Chapitre 3 : Impact des TIC sur la fonction RH : cas de l'EPB.....	62
Introduction.....	63
Section 1 : Présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia.....	64
3.1.1. Son histoire et ses activités.....	64
3.1.1.1. Historique.....	64
3.1.1.2. Missions et activités de l'EPB :.....	65
A. Ses Missions.....	65
B. Ses Activités.....	65
3.1.2. L'organigramme et les différentes structures de l'EPB :.....	66
3.1.2.1. Direction Générale (DG).....	67
A. Département Marketing.....	67
3.1.2.2. Direction Générale Adjointe Fonctionnelle (D.G.A).....	67
A. Direction Ressources Humaines (DRH).....	67
B. Direction Digitalisation et Numérique (DDN).....	67
C. Direction Achats (DA).....	68
D. Direction Finances et Comptabilité (DFC).....	68
E. Direction Exploitation (DE).....	69
F. Département des Affaires Juridiques (D.A.J) :.....	70
G. Direction du Système de Contrôle Interne (DSCI).....	70
H. Direction Domaine et Développement (DDD) :.....	70
I. Direction Capitainerie (DC).....	70
J. Direction Maintenance (DM).....	71

Annexes

3.1.3. Présentation des TIC disponibles et leurs apports dans la gestion des ressources humaines au sein de l'EPB	71
3.1.3.1. BIG-GRH :	72
3.1.3.2. BIG-soft :	73
3.1.3.3. Time report :	73
3.1.3.4. On-Base :	73
3.1.3.5. Outlook :	74
3.1.3.6. MYSQL :	74
3.1.3.7. DBASE :	74
3.1.3.8. Le SIP	75
3.1.3.9. Le site Web de l'entreprise :	75
Section 2 : Méthodologie et analyse des résultats.	75
3.2.1. Méthodologie :	76
3.2.1.1. Les techniques de collectes de données :	76
A. Le choix d'un questionnaire :	76
B. L'observation :	76
C. Le choix de l'échantillonnage :	77
D. Les problèmes rencontrés :	77
3.2.2. L'analyse des résultats issus du questionnaires (voir annexe :8).	77
3.2.2.1. Analyses des donnés sur le profil du personnel :	77
3.2.2.2. La disponibilité des TIC dans la DRH :	80
3.2.2.3. L'impact des TIC sur la GRH de l'EPB :	83
3.2.2.4. Le rôle du SIRH dans la fonction RH de l'EPB :	87
3.2.3. Synthèse :	91
Conclusion	92
Conclusion générale	93
Bibliographie	93

Annexes

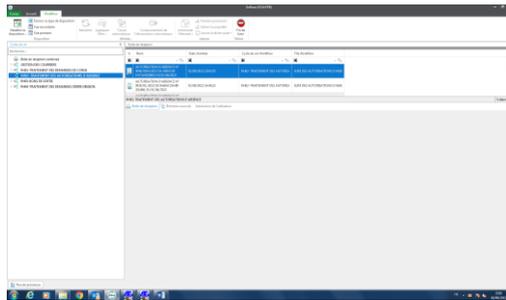
Annexes	93
---------------	----

Annexes

Annexe 1 : table des matières



Annexe 2 : le SIP

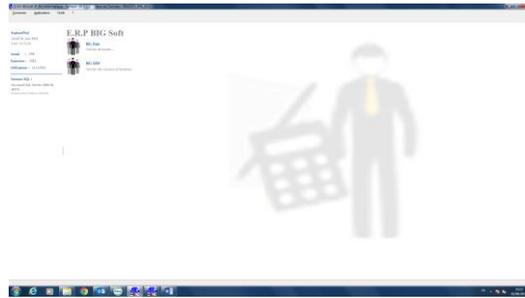


Annexe 3 : workflow

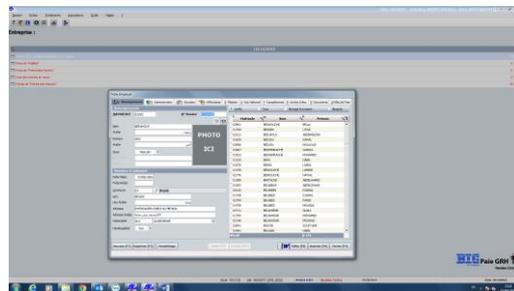


Annexe 4 : On-Base

Annexes



Annexe 5 : big soft



Annexe 6 : le code du personnel



Annexe 7 : ERP

Questionnaire adressé aux travailleurs de la DRH de l'EPB

Thème de recherche : l'interaction entre les TIC et la GRH

Nous sommes des étudiants en Mater II management et préparons un diplôme de fin d'études au titre de l'année universitaire 2021/2022.

Nous sommes des étudiants du département des sciences de gestion à l'université de Bejaia.

Annexes

Nous avons élaboré ce questionnaire pour analyser l'interaction entre les TIC et la GRH sur un échantillon d'employés de la direction des ressources humaines de l'EPB.

À travers cette recherche sur le terrain, nous voudrions connaître :

- Le degré d'utilisation des TIC par les employés du service RH DE l'EPB.
- L'importance et l'avantages que ces TIC apportent à la DRH.
- L'apport du SIRH au service RH et son rôle dans la circulation d'information.

Les réponses de ce questionnaire restent confidentielles et anonymes et le but de notre recherche est strictement professionnel et scientifique.

1ère partie : Le profil du personnel

1) Quel est votre sexe ?

- Homme. Femme

2) Quel est votre âge ?

- Moins de 30. Entre 30 et 39 ans.
 Entre 40 et 49 ans. Entre 50 et 59.
 Plus de 60 ans.

3) Quel est votre niveau académique ? :

- Primaire. Moyen
 Secondaire. Universitaire.
 Autres :

4) Quel est votre catégorie professionnelle ?

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

5) Votre ancienneté (nombre d'années de service) :

- Entre 1 et 5 ans. Entre 5 et 10 ans.
 Entre 11 et 15 ans. Plus de 15 ans.

2ème partie : La disponibilité des TIC dans la DRH

Annexes

1) Utilisez-vous des TIC dans vos activités ?

- Oui. Non.

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

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

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

- Oui. Non.

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

- Groupware. ERP (Enterprise Resources Planning).
- Workflow. EDI (Échange de données informatisées).
- Autres :

5) Quels sont les réseaux que vous utilisez ?

- Internet. Intranet.
- Extranet. Autres :

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

- Courrier électronique. Téléphone.
- Intranet. Vidéoconférence.
- Autres :

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

Annexes

- Oui. Non.

8) Avez-vous accès à tous les TIC disposé dans les services RH ?

- Oui. Non.

9) Si c'est non : quels sont les outils dont vous n'avez pas accès ? Et pourquoi ?

.....
.....

3ème partie : L'impact des TIC sur la GRH de l'EPB

1) Avez- vous rencontré des difficultés d'usages de ces technologies ?

- Oui. Non.

2) Est-ce que vous avez suivi une formation en TIC ?

- Oui. Non.

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

- Excellemment satisfait. Moyennement satisfait.
 Faiblement satisfait.

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

- Oui. Non.

5) Ces logiciels rendent-ils votre travail facile ?

- Oui Non

6) Trouvez-vous qu'il y a une amélioration des pratiques RH depuis l'intégration de ces TIC au sein de l'entreprise ?

- Oui. Non.

7) Quels sont les avantages que procurent ces TIC à votre tâche ?

- Plus d'autonomie dans la réalisation de mon travail.
 Une meilleure coordination, organisation et coopération.

Annexes

- Rapidité de la réalisation de mon travail.
- Permet un service de qualité.
- Améliore les relations interpersonnelles.
- Meilleur partage de l'information.
- Autres suggestions :

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

- Oui. Non.

9) Les TIC ont-elles contribué à la diminution de la distance hiérarchique ?

- Oui. Non.

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

- Oui. Non.

4ème partie : Le rôle du SIRH dans la fonction RH de l'EPB

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

- Oui. Non.

2) Quelles sont les activités couvertes par ce SIRH ?

- Activité de formation. Activité de recrutement.
- Activité de rémunération. Activité de GPEC.
- Autres :

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

- Oui. Non.

4) Quels avantages procurent ce SIRH à la FRH de l'EPB ?

Annexes

Faciliter la prise de décision. Réduire les coûts et le temps de la réalisation des tâches.

L'harmonisation et la cohérence des pratiques de la GRH.

Une meilleure gestion de l'information.

L'harmonisation et la cohérence des pratiques de la GRH.

Autres :

5) le SIRH vous permet-il d'être performant lors de l'exécution de vos tâches ?

Oui.

Non.

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

Oui.

Non.

Merci pour collaboration !

Annexe 8 : le questionnaire

Résumé

L'objet de ce travail est de chercher à cerner les retombés des technologies de l'information et de communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines (GRH) au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB) qui peuvent l'aider à exceller dans la réalisation de ses activités.

L'intégration des TIC au sein de l'EPB a eu un impact crucial et positif concernant la fonction des ressources humaines. Les TIC ont révolutionné le SIRH en permettant de gagner en temps et en espace, d'assurer la fluidité de la communication et du transfert des informations et de réduire les couts...etc.

Les résultats de notre recherche nous ont permis de conclure que l'intégration des TIC est très importante pour le FRH.

Mots clés : GRH, TIC, FRH, SIRH, SI

Abstract

The purpose of this work is to seek to identify the impact of information and communication technologies (ICT) on human resources management (HRM) within the port company of Bejaia (EPB) which can help to excel in its activities.

The integration of ICT within the EPB has had a crucial and positive impact of the human resources function. ICT have revolutionized the HRIS by saving time and space, ensuring the fluidity of communication and the transfer of information and reducing costs, etc.

The results of our research allowed us to conclude that the integration of ICT is essential for the HRF.

Keywords: ICT, HRM, HRF, HRIS, IS