

UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA DE BÉJAÏA



FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION

Département des Sciences de Gestion

En vue de l'obtention du diplôme de Mémoire

Option : management des Ressources

Humaines

**L'impact des technologies de l'information et de la
communication sur la gestion des ressources
humaines au sein de Sonatrach**

Organisme d'accueil :

Direction régionale Bejaia Sonatrach (DRGB)

Préparé par : HOCINI LINA

Dirigé par : Mme AMGHAR Malika

Année universitaire : 2025/2026

Remerciement

Nous remercions dieu, le tout puissant de nous avoir accordé force, santé, patience et courage pour accomplir ce travail.

Nos remerciements vont à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Nous tenons à remercier du fond de cœur notre encadreur madame AMGHAR Malika.

Notre promoteur, SAIDANE LYECE pour avoir dirigé ce travail, avec ses précieux conseils, encouragements constants et sa disponibilité pour la réalisation de cette étude.

On remercie tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire, notre organisme d'accueil La direction régionale de Bejaia.

LINA

Dédicace

Je dédie ce travail :

Ames chers parents, pour tous leurs sacrifices, leur amour, leur soutien et leurs prières tout au long de mon parcours universitaire.

A Ma chère sœur et mes chers frères.

A Mes cousins et cousines.

A Mes voisins et voisines.

A Mes oncles et tantes.

A tous mes amis.

A toute personne qui m'a aidé de près ou de loin.

Liste des abréviations

ASL : Administrative et sociale.

ATR : Approvisionnement et transport.

CFPA : Compagnie Française de Pétrole en Algérie.

DG : Direction Générale.

DRGB : Direction Régionale de Bejaia.

DRH : Direction des Ressources Humaines.

ERP : Entreprise Resource Planning

EXG : Exploitation Gaz.

EXL : Exploitation liquide.

GNL : Gaz Naturel Liquéfié.

GPL : Gaz Pétrole Liquéfié.

GRH : gestion des ressources humaines

HSE : Hygiène, Sécurité et Environnement.

MNT : Maintenance.

MOG : Moyens Généraux.

NTIC : nouvelle technologie d'information et de communication.

PTO : Protection ouvrage.

RHC : Ressources humaines/Communication.

RH : ressources humaines.

RTE : Région Transport Est.

RTO : Région Transport Ouest.

SI : système intelligent.

SIRH : système d'information ressources humaines.

SO.NA.TRA.CH : Société Nationale de Transport et commercialisation des Hydrocarbures.

S.N.E.PAL : société nationale de recherche et d'exploitation du pétrole en Algérie.

SOPEG : société pétrolière de gérance.

SPA : Système de Pilotage de l'Activité.

TIC : technologie d'information et de communication.

TMB : Terminal Marin de Bejaia.

TNF : Travaux neufs.

TRC : Transport par canalisation.

Liste des figures

Figure n°01 : Taux de retour et de participation,	27
Figure n°02 : Ventilation de l'échantillon par genre,	27
Figure n°03 : Répartition de l'échantillon par cohorte d'âge,	28
Figure n°04 : répartition de l'échantillon d'étude selon ancienneté à Sonatrach,	29
Figure n°05 : répartition de l'échantillon d'étude selon catégorie socioprofessionnelle,	29
Figure n°06 : répartition de l'échantillon d'étude selon niveau d'utilisation des outils informatique (TIC) dans le travail RH,	30
Figure n°07 : répartition de l'échantillon d'étude selon l'impact de l'informatisation SIRH sur la gestion administrative,	30
Figure n°08 : répartition de l'échantillon d'étude selon le processus de recrutement et de sélection des candidats,	31
Figure n°09 : répartition de l'échantillon d'étude selon les outils TIC a un meilleur suivi des carrières et des compétences,	31
Figure n°10 : répartition de l'échantillon d'étude selon TIC réduit les délais de traitement de vos demandes administratives,	32
Figure n°11 : répartition de l'échantillon d'étude selon autonome dans la gestion de votre carrière,	32
Figure n°12 : répartition de l'échantillon d'étude selon la communication interne plus fluide grâce aux outils numérique,	33
Figure n°13 : répartition de l'échantillon d'étude selon l'impact des TIC sur la productivité,	33
Figure n°14 : répartition de l'échantillon d'étude selon les TIC ont amélioré la communication avec la hiérarchie,	34
Figure n°15 : répartition de l'échantillon d'étude selon les outils numériques RH facile à prendre en main,	34
Figure n°16 : répartition de l'échantillon d'étude selon matériel nécessaire aux service RH,	35
Figure n°17 : répartition de l'échantillon d'étude selon employés reçu une formation pour l'utilisation des nouveaux outils,	35

Sommaire

Remerciements	I
Dédicaces	II
Liste des abréviations	III
Liste des figures	V
INTRODUCTION GENERALE	1
Chapitre1 : les technologies de l’information et de communication (TIC)	
Section 01 : généralités sur les TIC	4
Section02 : Les domaines des TIC	7
Chapitre2 : l’articulation entre les technologies de l’information et de Communication et la gestion de ressources humaines	
Section01 : Les TIC dans la fonction Ressources Humaines	12
Section02 : système d’information des ressources humaines (SIRH)	16
Chapitre3 : l’apport de l’adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH	
Section01 : présentation de l’organisme d’accueil de Sonatrach	20
Section02 : Approche Méthodologique et Enquête de Terrain	26
Section 03 : Analyse et Interprétation des Résultats	26
CONCLUSION GENERALE	41
Bibliographie	42
Annexes	43
Table des matières	45
Résumé	48



INTRODUCTION GENERALE



INTRODUCTION GENERALE

La gestion des ressources humaines a beaucoup évolué depuis son apparition, elle devient une nécessité absolue pour la réussite de chaque entreprise.

La gestion des ressources humaines (GRH) regroupe « l'ensemble des pratiques de planification, de direction, d'organisation et de contrôle des employés au sein de l'organisation. Plus précisément, on parle d'activités de planification des RH, de recrutement, de sélection, d'accueil, de formation, de développement, de gestion de carrière, de rémunération, d'évaluation de la performance, de gestion de la santé et de la sécurité, d'organisation de travail, d'administration de la convention collective de la gestion de la diversité, etc. »¹

La stratégie des RH donne une vision à long terme des orientations à adopter par l'entreprise en associant les problématiques RH à la performance générale de l'entreprise elle vise finalement à favoriser l'évolution et l'épanouissement générale des salariés dans le but d'accroître la compétitivité globale de la structure.² En effet, la ressource humaine s'implique dans la stratégie globale de l'entreprise.

Ainsi donc, ces changements se sont accompagnés du développement des technologies de l'information et de la communication qui ont contribué massivement aux transformations organisationnelles de l'entreprise.

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. »³

Nous avons porté le choix sur le thème qui s'intitule « l'impact des TIC sur la GRH », par ce qu'il est un thème très intéressant et qui fait le sujet du moment et fera celui de l'avenir et ce par ce que les technologies ne cessent de se développer, aussi, parce que de nos jours les TIC se sont introduit dans toute entreprise et notamment les fonction ressources humaines, et enfin pour avoir une idée sur l'introduction et l'impact des TIC sur les entreprises Algériennes, direction régional Bejaia Sonatrach.

¹ Sylvie St-Onge, Sylvie Guerrero, Victor haines, Jean-Pierre Brun « Relever les défis de la gestion des ressources humaines », 5e édition, CHENELIÈRE ÉDUCATION, p19.

² <http://www.manager-go.com/consulte le19/05/2026 à 12:30>

³ <https://shs.cairn.info/consulte le19/05/2026 à 12:05>

INTRODUCTION GENERALE

Notre objectif dans cette recherche consiste à identifier les technologies d'information et de communication ainsi que leur contribution au sein de la fonction ressources humaines. De ce fait, nous posons la question principale suivante :

Quel est l'impact des TIC sur la Gestion des RH de l'entreprise Sonatrach ?

Il est question de guider cette réflexion sur des interrogations suivantes :

Questions1 : Comment la relation théorique entre les TIC et la fonction RH se concrétise-t-elle à travers la mise en œuvre d'un système d'information des ressources humaines SIRH ?

Question 2 : Quelles caractéristiques se retrouvent dans les technologies actuelles de l'information et de la communication ainsi que dans leurs éléments de base ?

Dans le but de répondre et de toucher au mieux à notre problématique et pour être claire sur l'objectif de notre recherche, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : Adoption de la solution intégrée de type ERB pour SONTRACH avec une conjointe (entre trois fonctions : carrières, paie et formation) comme dans le projet SPA sur le logiciel SPA) afin de favoriser la prise de décision au niveau du groupe.

Hypothèse 2 : Malgré le virage numérique, SONTRACH a atteint un niveau d'utilisation relativement élevé, mais la plupart du personnel estime que le numérique ne remplacera jamais le contact humain indispensable dans les échanges avec les futurs responsables RH

Comme méthode de travail nous avons utilisé l'approche méthodologique qui constitue d'abord l'analyse de la situation actuelle de la fonction ressources humaines de la société SONTRACH ; ensuite l'analyse du niveau d'intégration des TIC dans cette fonction. Enfin l'analyse des apports de l'implantation de TIC à la fonction ressource humaine.

Après, nous avons utilisé la méthode diagnostic quantitatif pour décrire les différentes fonctions ainsi que les différentes technologies utilisées au sein de Sonatrach.

SONTRACH constitue en fait notre lieu de stage d'une durée de 30 jours. Cette dernière constitue aussi notre objet d'étude.

Comme outil d'investigation, nous avons utilisé la technique du questionnaire qui est un moyen de recueil des informations en vue de comprendre, d'analyser et d'expliquer les faits.

INTRODUCTION GENERALE

Pour mener à bien notre recherche, nous avons employé trois chapitres :

Le premier chapitre définit les bases théoriques des Technologies de l'Information et de la Communication. Il présente les définitions importantes, l'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication au fil du temps et leurs principales caractéristiques et domaines d'utilisation.

Le deuxième chapitre étudie la relation entre les Technologies de l'Information et de la Communication et la Gestion des Ressources Humaines. Il commence par rappeler l'histoire de la fonction des Ressources Humaines, puis il examine en détail comment la gestion du personnel est devenue informatisée et comment un Système d'Information des Ressources Humaines efficace peut être mis en place.

Le troisième chapitre se concentre sur la partie pratique de notre recherche. Il présente d'abord la société SONATRACH et son organisation interne, avant de présenter, d'analyser et de discuter les résultats de notre enquête sur l'impact réel de la transformation numérique sur la Gestion des Ressources Humaines au sein de cette entreprise.



**Chapitre1 : les technologies de l'information
et de communication (TIC)**



Chapitre1 : les technologies de l'information et de communication (TIC)

L'évolution très rapide de la technologie au cours des dernières décennies a changé de manière importante la façon dont les entreprises sont organisées et fonctionnent.

Les Technologies de l'Information et de la Communication sont au centre de ce changement. Elles ne servent plus que de simples outils techniques, mais sont devenues des éléments clés pour améliorer les performances, la flexibilité et la compétitivité des entreprises.

Que ce soit pour améliorer la façon dont les données circulent à l'intérieur d'une entreprise ou pour changer la façon dont elle interagit avec son environnement, utiliser des outils numériques est devenu essentiel pour que les entreprises puissent continuer à exister.

Ce chapitre sera consacré généralités sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). Nous aborderons en premier section sa définition, son historique, et les caractéristiques, puis la deuxième section nous concentrerons sur les domaines des TIC.

Section 01 : généralités sur les TIC.

1.Définitions

Dans ce point, nous allons définir la notion de technologie, de l'information, de la communication et à la fin de la technologie de l'information et de communication.

1.1. Définition de la technologie

Selon Duff et Maisseu (1991) la technologie est “l'ensemble cohérent organisé des techniques, outils, matériaux, méthodes et savoir-faire, toutes applications du contenu des sciences employées à des fins, le plus souvent économiques, dans le but de produire des biens ou des service marchandes “.⁴

1.2. Définition de l'information

Selon P. ROMAGNI &V. WILD, l'information est considérée comme “un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque.

La notion d'information est souvent confondue avec d'autres termes qui se rapprochent d'elles sans pour autant avoir le même sens.⁵

⁴<https://books.openedition.org> consulté le 05/05/2026 à 20:26

⁵<https://www.institut-numerique.org> consulte le 05/05/2026 à 20:26

Chapitre1 : les technologies de l'information et de communication (TIC)

1.3. Définition de la communication

Selon Jean-Luc Lagardère, la communication "est une science difficile, ce n'est pas une science exacte, ça s'apprend et ça se cultive "

Le mot communication est d'origine latine (**Commun Icare**) ; il signifie :

- **Le partage** : rendre commun ou transmettre (quelque chose).
- **La transmission** : le fait de manifester sa pensée ou ses sentiments par la parole, l'écriture, le geste et la mimique, dans le but de se faire comprendre.
- **La relation** : le fait d'établir une relation avec quelqu'un.⁶

1.4. Définition des technologies de l'information et de la communication (TIC)

Les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information. On peut distinguer les TIC en deux façons assez différentes. D'une part les technologies qui se situent autour d'internet, facilitent le recueil et la communication de l'information. D'autre part, les applications informatisées qui permettent une communication plus facile des données et des différents interlocuteurs, un échange simple d'informations et une mise en niveau de l'entreprise et de son environnement (**Boutary et al. 2006 :56**).il est clair aussi que les TIC c'est l'ensemble des technologies utilisées dans le fonctionnement, la transformation et le stockage sous forme d'électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs et les communications et le réseau qui relie les appareils tel que le fax et d'autres matériaux.

Selon **Robert Reix (1990)**, les caractéristiques essentielles des nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) c'est qu'ils rompent avec les anciennes technologies tout en ayant des capacités de traitement de stockage et de communication.⁷

En lisant les différentes définitions ci-dessus, on peut déduire que les TIC autrement dit, les technologies de l'information et de communication est un ensemble d'outils numériques inventés par les humains dans le but de répondre au besoin d'informer et de s'informer, de

⁶ <https://fac.umc.edu.dzconsulte le 05/05/2026 à 21:40>

⁷ IZZA.I & EL BERRHOUTI.A. « Les Technologies de l'Information et de la Communication et la performance de l'organisation : enjeux et perspectives », Revue Française d'Économie et de Gestion « Volume 3 : Numéro 7 » (2022) p n°167.

Chapitre1 : les technologies de l'information et de communication (TIC)

communiquer plus rapidement grâce aux différents moyens technologiques comme les ordinateurs, les téléphones, le réseau interne...etc.

2. Historique et évolution des TIC

L'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) est une saga captivante, jalonnée de moments clés qui ont façonné notre monde moderne. Remontons aux origines modestes des années 1930, où les premiers pas de l'informatique de gestion ont été marqués par l'utilisation de machines spécialisées pour le traitement rudimentaire des données et la génération de rapports.

Dans les décennies suivantes, les TIC ont connu une véritable révolution, passant d'outils réservés aux grandes entreprises à des technologies démocratisées accessibles à tous. Les années 1950 ont vu l'avènement des calculateurs militaires dans le monde professionnel, marquant le début d'une ère de centralisation avant l'essor des mini-ordinateurs et des microordinateurs individuels qui ont favorisé une décentralisation du traitement de l'information.

Les années 1960 ont été le théâtre de l'automatisation croissante des processus administratifs, tandis que les années 1970 ont mis l'accent sur l'automatisation de la production, avec l'émergence de la robotique pour optimiser les chaînes de production. Les années 1980 ont vu l'explosion de l'automatisation du travail de bureau, grâce à la généralisation des microordinateurs et des logiciels de bureautique.

Puis vint l'ère de l'internet dans les années 1990, qui a révolutionné la communication et l'échange d'informations à une échelle jamais vue auparavant. L'avènement du courrier électronique et des premiers sites web a ouvert de nouvelles perspectives de connectivité et de collaboration à travers le monde.

Aujourd'hui, depuis les années 2000, internet a connu une expansion massive, transformant la manière dont nous interagissons avec le monde numérique et ouvrant de nouveaux horizons dans le domaine du commerce électronique et de la communication instantanée. Parallèlement à cette évolution technologique, une approche tridimensionnelle des TIC met en lumière leur dimension technologique, humaine et fonctionnelle.

Chapitre1 : les technologies de l'information et de communication (TIC)

Cette approche holistique souligne l'importance de comprendre les interactions complexes entre les avancées technologiques, les besoins des utilisateurs et les objectifs organisationnels.

3. Les caractéristiques des TIC

- **Rapidité d'accès à l'information** : Les TIC offrent un accès immédiat à une multitude de données pertinentes.
- **Facilité de partage** : Elles simplifient le partage d'informations avec d'autres individus, permettant une collaboration efficace.
- **Flexibilité du travail** : Les TIC encouragent le télétravail et la collaboration à distance, offrant ainsi une plus grande liberté dans les méthodes de travail.
- **Optimisation du temps** : Elles automatisent des tâches et accélèrent les processus, ce qui permet de gagner un temps précieux.
- **Économies financières** : Les TIC réduisent les coûts associés à la communication et au stockage de données, ce qui représente des économies significatives.
- **Adaptabilité** : Elles évoluent constamment pour s'adapter aux besoins changeants des utilisateurs, offrant ainsi des solutions toujours plus efficaces et pertinentes.⁸

Section02 : Les domaines des TIC

1-Les TIC dans les différents domaines d'activité :

1.1-Les TIC dans le domaine de l'enseignement et de la formation

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent l'un des facteurs les plus marquants des sociétés contemporaines. Le domaine de l'éducation n'échappe pas à leur emprise et nombreux sont les gouvernements qui investissent dans ce secteur en espérant plus d'efficacité et d'efficacités de leurs systèmes éducatifs. En effet, la nécessité de faire une place aux TIC en éducation ne semble plus un objet de débat en soi ; à peu près partout à travers le monde, on s'accorde à dire qu'il s'agit d'un mouvement incontournable. Ainsi, la

⁸ Hamroun Ahcene, Mohand Sadek Khetah. *L'intégration des technologies de l'information et de la communication dans la gestion des ressources humaines Cas : APC IFERHOUNENE*. Diss. Université Mouloud Mammeri, 2024.p. n°4.-5.

Chapitre1 : les technologies de l'information et de communication (TIC)

plupart des pays dans le cadre de leurs politiques publiques se sont dotés de programmes en matière d'intégration des TIC en éducation.

Cependant, l'intégration des TIC dans le secteur de l'éducation suppose une remise en cause des méthodes traditionnelles centrées sur l'enseignement, et qui reposent sur la transmission de connaissances par l'enseignant. L'intégration des TIC pour l'amélioration de la qualité des enseignements et des apprentissages suppose une utilisation habituelle et régulière des TIC en classe par les élèves et les enseignants, dans un contexte d'apprentissage actif, réel et significatif. Avec ce bouleversement des pratiques pédagogiques, qui mène à une centration sur l'apprenant, l'utilisation des TIC dans l'enseignement affecte alors les métiers d'élève et d'enseignant en transformant profondément leurs rapports respectifs au savoir.

1.2-Les TIC dans le domaine de santé et environnement

La santé est sans doute l'un des domaines où les TIC ont subi les mutations les plus importantes, non pas parce qu'elles étaient considérables, mais parce qu'elles portaient de loin. Le mouvement de réforme du système de santé publique correspond chronologiquement au développement des TIC et notamment d'Internet.

En effet, dans les années 90, il y a 20 ans de cela, peu de médecins avaient un ordinateur, et parmi eux, peu lui trouvaient un intérêt pratique. Face à ce développement rapide du système sanitaire, nous assistons de nos jours à la mise en place d'un certain nombre de techniques avancées pour le traitement des patients en médecine, telles que :

1.2.1-La télémédecine

Elle regroupe les pratiques médicales permises ou facilitées par les télécommunications. C'est un exercice de la médecine par le biais des télécommunications et des technologies qui permettent la prestation de soins de santé à distance et l'échange de l'information médicale s'y rapportant. Plus largement, on désigne aussi ce concept par de la télé présence. Par-delà les initiatives très médiatisées de télé-chirurgie, on enregistre le développement de nombreuses autres applications dans le cadre des réseaux de soins : le télédiagnostic, le télé-encadrement, la télésurveillance ou encore la téléformation médicale. Il convient de souligner la dimension internationale de certaines de ces applications : les professionnels de santé peuvent établir des contacts avec d'autres professionnels et bénéficier d'une expertise complémentaire ; ils peuvent participer plus efficacement à des actions sanitaires à l'étranger.

Chapitre1 : les technologies de l'information et de communication (TIC)

1.2.2-L'e-santé

C'est une application émergente des (TIC) appliquées à la santé. C'est le domaine qui enregistre les évolutions les plus importantes, à travers le développement d'une multitude de sites consacrés à la santé en ligne. Elle permet aux professionnels de santé et aux patients de consulter des portails de santé (banques de données, annuaires, liens vers des sites spécialisés...) et avoir accès à des sites interactifs (forums de discussion, conseil médical personnalisé en ligne...).

1.2.3-Les TIC et l'environnement

Les TIC favorisent l'adoption de comportements de plus en plus respectueux de l'environnement dans toute l'économie. Ils jouent un rôle déterminant dans l'élaboration de systèmes d'aide à la décision environnementale ainsi que dans la possibilité qu'elles offrent aux différents acteurs de moduler leur comportement en fonction d'une gestion et d'une utilisation durable des ressources naturelles.

L'introduction des TIC a favorisé également la consommation énergétique des industries et des bâtiments, en réalisant des progrès considérables, en permettant notamment l'optimisation de la gestion de l'éclairage, du chauffage et de la climatisation.

En général les TIC jouent un rôle important dans la préservation de l'environnement, elles servent à :

- Mesurer et analyser l'état de l'environnement et des risques ainsi que les pressions s'exerçant sur cet environnement ;
- Réduire les risques environnementaux et leurs impacts,
- Diffuser l'information sur les risques et leurs impacts.

En utilisant les TIC environnementales comme outil de suivi de l'état de l'environnement n'est pas un outil mais une nécessité.

1.3- Les TIC dans le domaine économique

Les Technologies de la Communication et de l'information sont marquées ces dernières années par l'accélération de leur rythme et l'ampleur de leur généralisation. Cette situation à laquelle s'ajoutent la globalisation et la mondialisation des économies, crée autour des entreprises, un environnement économique turbulent.

Sur le plan économique, le bouleversement des flux de l'information autour de l'entreprise apparaît à la fois comme une menace et une opportunité. Une firme qui gère bien

Chapitre1 : les technologies de l'information et de communication (TIC)

cette situation, peut bénéficier d'une flexibilité et d'une capacité pouvant lui permettre de s'adapter sur son marché en assurant sa compétitivité.

1.3.1- Les TIC dans les services et le commerce extérieur

Les services et le commerce constituent depuis plusieurs décennies les principaux utilisateurs de ce type de technologies.

➤ **Les TIC et les services publics**

Les TIC sont considérés comme levier de la modernisation de l'administration. Les nouveaux réseaux d'information offrent des perspectives particulièrement prometteuses pour la modernisation de l'État, qu'il s'agisse d'améliorer les relations avec les citoyens et les entreprises ou d'accroître l'efficacité de son fonctionnement interne.

Le secteur public connaît, ces dernières années, une profonde et sérieuse remise en question. Nombreux sont ainsi les états où une politique générale de modernisation de la fonction publique qui sont mises en place par les États.

L'usage des TIC se répand également dans les rapports avec la population. Ces nouvelles technologies sont présentées comme une aubaine permettant de métamorphoser les rapports qu'entretient la fonction publique avec les citoyens et ce, pour une plus grande satisfaction de ces derniers. Mais c'est aussi, pour la population, tout l'accès aux services qui s'en trouve ainsi modifié.

Ces innovations technologiques modifient non seulement l'accès aux services et l'interface fonction publique - population, mais aussi rendent le rôle du citoyen, plus « productif » qu'auparavant.

➤ **Les TIC et le secteur financier**

Les produits financiers sont de plus en plus rapidement accessibles sous forme électronique, même dans les pays en développement. Une révolution silencieuse a commencé bien avant l'internet et va au-delà des paiements électroniques. En modifiant la façon dont les services financiers sont utilisés dans le cadre du commerce international, la finance électronique impose une normalisation, accélère les processus et diminue les coûts. De tels changements peuvent contribuer au développement de la compétitivité commerciale internationale des pays en développement.

De tels changements affectent les rapports entre les banques et leur clientèle. À mesure que les services s'informatisent, le rapport entre banquiers et clients évolue.

Chapitre1 : les technologies de l'information et de communication (TIC)

1.3.2- Les TIC dans le commerce extérieur

L'intégration des TIC dans le commerce est très utile, soit dans l'enregistrement, la taxation, la surveillance et l'information, ainsi que les questions légales. Les autorités peuvent aussi s'intégrer au commerce électronique et devenir ainsi un important client en ligne pour les agents locaux. Cela favorise les entreprises locales et donne aux responsables gouvernementaux une meilleure perception des problèmes pratiques qui affectent les secteurs de la banque et des paiements électroniques.⁹

Dans ce deuxième chapitre intitulé les technologies de l'information et de communication (TIC), qui structuré en deux (2) sections, nous avons essayé de présenter les définitions Historique et évolution des TIC, Les caractéristiques des TIC dans la première section.

Enfin, dans la dernière section, nous avons tenté de présenter, Les TIC dans les différents domaines d'activité.

Pour conclure, les TIC est un ensemble de technologies dédiées à l'information et à la communication et qui permettent la meilleures circulation et transmission des informations ainsi que la rapidité.

⁹ BOUCHELAGHEM Nadia, TIMEZOUERT Karim. L'apport des TIC pour les entreprises Cas de l'Entreprise Nationale des Industries de l'Électroménager Oued- Aissi (ENIEM) Université MOULOUD MAMMERI Tizi-Ouzou 2020 p n°18...22.



**Chapitre2 : l'articulation entre les technologies
de l'information et de Communication et la
gestion de ressources humaines**



Chapitre2 : l'articulation entre les technologies l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines.

La fonction Ressources Humaines a connu beaucoup de changements depuis les débuts des services du personnel à l'époque de l'industrie. Au début, elle se concentrait principalement sur les aspects administratifs, juridiques et le contrôle du personnel.

Mais avec le temps, elle est devenue plus professionnelle et s'est affirmée comme un partenaire très important pour l'entreprise, en se concentrant sur le développement des compétences des employés et la performance globale de l'entreprise.

Ce changement majeur est arrivé en même temps que l'apparition et la généralisation des Technologies de l'Information et de la Communication.

Ce chapitre sera consacré l'articulation entre les technologies de l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines. Nous aborderons en premier section les TIC dans la fonction Ressources Humaines sa Définition et histoire de la fonction RH, fonction RH à l'ère des TIC, son processus d'intégration des TIC dans la Fonction RH puis la deuxième section nous concentrerons sur système d'information des ressources humaines (SIRH).

Section01 : Les TIC dans la fonction Ressources Humaines.

La fonction Ressources Humaines (RH) a connu d'importantes mutations depuis l'apparition des premiers services du personnel, passant d'un rôle purement administratif à un rôle qualifié aujourd'hui de stratégique. Son champ d'intervention s'est élargi et la fonction s'est professionnalisée.

1. Définition et histoire de la fonction RH

Avant de nous lancer dans l'analyse de la relation entre les TIC et la RH, nous procédons au préalable à l'énumération d'un certain nombre de définitions, et d'un bref aperçu historique de la fonction RH.

1.1 Définition de la fonction RH

La gestion des RH peut être définie comme la gestion des hommes au travail dans des organisations. Gérer renvoie à l'idée de faire des choix. La gestion des ressources humaines suppose de prendre des décisions sous contraintes. Elle est influencée par les décisions relevant d'autres parties de l'organisation (contraintes financières, comptables, techniques, juridiques...). Gérer des hommes suppose en outre, tenir compte du caractère autonome des individus et d'être capable de gérer les attentes et les interactions sociales.

Chapitre2 : l'articulation entre les technologies l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines.

Cette définition fait apparaître la complexité et l'enjeu de la gestion des ressources humaines, activité à la fois technique et stratégique, nécessitant des compétences variées et une compréhension des contraintes aussi bien internes qu'externes à l'organisation.

Selon P. Roussel (2001), « La GRH est l'ensemble des activités qui visent à développer l'efficacité collective des personnes qui travaillent pour l'entreprise. L'efficacité étant la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints, la GRH aura pour mission de conduire le développement des R.H. en vue de la réalisation des objectifs de l'entreprise »

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

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

2.2. Historique de la fonction Ressource humaine

Les services du personnel apparaissent dans les entreprises avec la révolution industrielle et l'avènement du salariat (apparition des premières grandes structures qui imposent une division et un contrôle du travail). Les principales préoccupations sont alors l'organisation du travail, l'application du droit social, la gestion des conflits et des relations avec les salariés, mais aussi la sélection et la fidélisation des meilleurs employés, notamment, à travers les pratiques de rémunération (salaire au rendement, promotions à l'ancienneté).

À partir des années 30 et surtout après la seconde guerre mondiale, émergent de nouvelles préoccupations relatives aux conditions de vie dans l'entreprise et à l'association des salariés aux objectifs et performances de l'entreprise. Cette période correspond au développement de la législation sociale et à la reconnaissance des partenaires sociaux.

Au même temps, alors que les structures deviennent plus complexes avec les forts mouvements de concentration et la croissance des entreprises, la fonction personnelle se professionnalise. Des formations et qualifications spécifiques apparaissent, des outils et techniques propres à ce domaine se développent.

Le développement de l'économie, les changements sociaux, l'évolution du cadre réglementaire, et surtout la crise **des années 70-80** vont donner à la GRH une portée stratégique.

Chapitre2 : l'articulation entre les technologies l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines.

À partir de la fin des années 1980, cette fonction prend la terminologie de Ressources Humaines, traduisant l'importance d'une gestion du personnel de qualité comme facteur de compétitivité de l'entreprise.

A présent la Direction RH a pour principale mission de définir les politiques RH accompagnant la stratégie de l'entreprise, avec pour priorités l'efficacité de l'organisation du travail, le développement des compétences en fonction de l'évolution des métiers et des besoins de l'entreprise, le dialogue social, la prévention et le règlement des conflits.

Depuis quelques années, la notion de capital humain tend à remplacer celle de RH, reflétant une conception de la fonction, non pas comme simple fonction support, mais comme une fonction à part entière, de valeur ajoutée pour l'entreprise.

2. La fonction RH à l'ère des TIC

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

2.1 Informatisation du domaine des ressources humaines

D'après GILBERT (2006) « 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 ». A ce propos, il y'a lieu de commencer à parler de l'automatisation de la gestion administrative de la Fonction RH.

La mise en place d'un système d'information ressources humaines en associant des outils tels que (workflow, Groupware, Internet, Intranet, extranet...etc.) peut permettre d'obtenir des gains de productivité importants. Mais aussi de permettre aux personnels de se libérer des aspects administratifs afin qu'ils puissent consacrer leur temps à des aspects de gestion stratégique.

2.1.1. Les fichiers du personnel

L'informatisation des fichiers du personnel a fourni une aide précieuse pour la gestion administrative et favorise le développement de nouvelles méthodes en GRH. Il existe plusieurs sortes de fichiers relatifs au personnel. Le principal est obligatoire et collectif. Il s'agit du

Chapitre2 : l'articulation entre les technologies l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines.

registre unique du personnel dans lequel sont recensés par ordre chronologique tous les salariés d'un établissement, avec la date de leur embauche, leurs noms et prénoms, la nature de leur contrat, etc. Ce registre peut être consulté par les délégués du personnel et par l'inspecteur du travail.

2.1.2. Les logiciels de paie

La fonction RH est depuis très longtemps consommatrice d'informatique pour compter les effectifs et faire la paie. C'est même une des fonctions dont l'informatisation a été la plus ancienne. En effet, du fait de son caractère répétitif et complexe, le traitement de la paie se prête particulièrement à l'utilisation d'un SI. Il existe de nombreux logiciels de paie qui incluent des extensions vers la base de données du personnel et l'aide à la documentation sociale et fiscale, ainsi que des liens avec les autres services concernés de l'entreprise.

2.1.3. Les tâches administratives associées aux autres fonctions

L'ensemble des tâches administratives pouvant aussi être gérées par un Système d'information sont :

- La prospection, recrutement (traitement de la correspondance, entretiens, test...) ;
- Le calcul des salaires, primes, paie ;
- Le fichier du personnel ;
- La déclaration obligatoire (sociales, fiscales) ;
- Les relations sociales (communication à caractère légal ou facultatif) ;
- Les licenciements, départs, retraite.

3. Le processus d'intégration des TIC dans la Fonction RH

L'objectif de cette sous-section vise à mettre en titre comment s'opère le processus d'adoption des TIC dans les entreprises. Dans un premier temps, nous allons présenter les étapes de l'intégration et dans un second temps les différents impacts sur la fonction RH.

3.1 Les étapes de l'intégration des TIC

Avant d'entreprendre toute démarche pour l'intégration des TIC, il s'avère essentiel de savoir où se situe l'entreprise par rapport à cette implantation. L'intégration des TIC par toute entreprise passe par des phases dans lesquelles certains paramètres doivent être pris en considération et certaines étapes doivent être respectées :

3.1.1. Étape de l'adoption

Cette étape comporte des risques auxquels l'entreprise devra porter une grande réflexion avant la mise en œuvre de sa stratégie. Elle devra se mettre davantage au courant du

Chapitre2 : l'articulation entre les technologies l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines.

changement des technologies en identifiant les meilleures décisions à prendre. Plusieurs études ont montré la nécessité de prendre des décisions favorables sur l'adoption des TIC.

Ce sens, BOULOC Pierre (2003) note : « 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 ». Ce qui affirme que si l'implantation des TIC n'a pas été menée avec une bonne réflexion stratégique ainsi que des décisions favorables, il pourra être néfaste pour l'objectif de l'entreprise.

3.1.2. Étape de l'introduction

Cette phase met en évidence le besoin de se renforcer, recycler et de former de manière temporaire son personnel. La direction générale doit être à jours en ce qui concerne le management des technologies, notamment, la manière de prendre des décisions au cours de la phase d'adoption.

3.1.3. Étape d'apprentissage permanent

Cette phase vise à travers un programme d'accompagnement au niveau de l'organisation à résoudre les différents problèmes d'installation et d'adaptation permanente. En effet, l'association des utilisateurs dans la conduite des projets est un élément important qui favorise de tirer le meilleur parti des TIC.

3.1.4. Étape de la diffusion

Cette phase s'explique par la qualité du management en introduisant une réflexion collective et le partage de l'information. DOREAU (2001) est l'un des auteurs qui préconisent un modèle de fonctionnement implicite qui fait appel à plus d'autonomie dans la prise de décision et à une coopération qui donne une place aux outils de partage de l'information.

Section02 : système d'information des ressources humaines (SIRH)

1. Notion du système d'information des ressources humaines

Selon Giachetti (2006), Les cadres supérieurs d'entreprise s'appuient sur les systèmes d'information (SI) comme outils importants pour accéder et analyser les informations internes et externes essentielles aux processus de prise de décision. En intégrant des données provenant de diverses sources, le SI fournit une vue complète et organisée des informations, permettant aux entreprises d'obtenir les informations dont elles ont besoin.

Chapitre2 : l'articulation entre les technologies l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines.

Selon Olson (2009), Le (SI) est un système intelligent qui couvre non seulement les managers mais l'ensemble de l'organisation de l'entreprise. Sa mise en œuvre prend souvent la forme d'applications web, notamment de portails, qui offrent de nombreux avantages tels que l'intégration d'applications internes et externes, des options de personnalisation, une diffusion efficace de l'information, la mise à disposition d'outils de visualisation de données et de capacités de moteur de recherche.

L'objectif principal du SI est de garantir que les utilisateurs se voient présenter des images visuellement attrayantes et des interfaces conviviales. IS offre de puissantes capacités de reporting et une navigation facile.

Dans l'ensemble, les systèmes d'information sont une forme de plateforme qui aide les gestionnaires à analyser, comparer et mettre en évidence les variables clés, leur permettant ainsi de surveiller efficacement les performances et d'identifier les opportunités et les défis de leur environnement. Ces dernières années, le terme SI est devenu moins populaire, remplacé par le concept plus large de business intelligence, qui inclut le reporting, l'analyse et les tableaux de bord numériques. Par exemple, un système d'information sur les ressources humaines (SIRH) peut être mis en œuvre comme une forme de système d'information d'entreprise pour aider les entreprises à gérer les processus, les données et les transactions liés aux ressources humaines.

Depuis sa première publication en 1992, ce cadre particulier a fait l'objet d'une validation approfondie, conduisant à des améliorations significatives qui ont abouti à sa mise à jour finale en 2003. Divers chercheurs se sont efforcés d'appliquer à la fois les versions originales et mises à jour du modèle, en particulier dans les domaines de l'éducation (e-learning) et le commerce (e-commerce), ainsi que dans d'autres secteurs comme le secteur public, comme le démontrent les études menées par Meruang et al. (2018), Jaafreh (2017), Bahesa (2018), Yunis et al. (2017), Pang et coll. (2019), Effendi (2020) et Hidayatullah et al. (2020).

Selon Delone et McLean (1992), Le modèle de D&M (2003) englobe six dimensions du système d'information : la qualité du système, la qualité de l'information, la satisfaction des utilisateurs, l'intensité d'utilisation, l'impact sur l'individu et l'impact sur l'organisation. Les deux premières dimensions, la qualité du système et la qualité de l'information, déterminent l'attitude du destinataire à l'égard des informations fournies. La qualité du système reflète la qualité de l'application informatique, tandis que la qualité de l'information concerne la qualité des produits générés par l'application informatique. L'utilisation du système et de ses

Chapitre2 : l'articulation entre les technologies l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines.

informations à une influence à la fois sur l'utilisateur et sur le système lui-même. L'effet sur l'utilisateur détermine sa satisfaction et l'impact sur l'individu, tandis que l'effet sur le système influence l'impact sur l'organisation. Par conséquent, le cadre théorique suggère que la qualité du système et de l'information, représentée par l'utilité du résultat du système, peut avoir un impact sur le niveau d'utilisation du système et la satisfaction des utilisateurs.

1.1. Niveau d'informatisation des processus RH

Dans cette étude, le niveau d'informatisation des processus RH est caractérisé comme l'ensemble des composantes du système qui expliqueraient la satisfaction des attentes des utilisateurs vis-à-vis du SIRH. Le questionnaire utilisé dans cette recherche a été adapté d'études antérieures menées par Irfan (2019) et Delone et McLean (2003), qui se concentraient sur trois éléments clés : l'assurance, la fiabilité et la réactivité.

1.2. Qualité des informations RH

La mesure de la qualité de l'information RH concerne l'évaluation de la qualité des informations produites par les systèmes d'information (Jogiyanto 2007). À l'instar de l'évaluation de la qualité du système RH, l'accent est ici mis sur l'évaluation subjective de la qualité de l'information par l'utilisateur, communément appelée qualité perçue de l'information (Maulidi, 2016).

Pour reproduire l'étude de **Hidayatullah (2020)**, quatre échelles de mesure ont été utilisées comme indicateurs : l'exhaustivité de l'information (exhaustivité), la facilité de compréhension (facilité de compréhension), l'exactitude de l'information (exactitude) et la pertinence (pertinence).

1.3. Qualité du SIRH

La mesure de la qualité du SIRH, évalue les aspects techniques du système lui-même (**Jogiyanto 2007**). La combinaison du matériel et des logiciels détermine la qualité d'un système RH. Selon **DeLone et McLean (2003)**, la qualité du système RH fait référence à la performance du système d'information RH à répondre aux besoins des utilisateurs. Il englobe les capacités du matériel, des logiciels, des politiques et des procédures. La perception du système par l'utilisateur détermine sa qualité, ce qui en fait une mesure subjective. L'indicateur utilisé dans cette étude est conforme aux recherches antérieures de **Livari (2005)** et a également été utilisé par **Hidayatullah (2020)** et **Irfan (2019)**. Il se compose de sept échelles de mesure : facilité d'apprentissage, accessibilité, connectivité, fiabilité, rapidité de récupération des informations, convivialité et efficacité d'installation.

Chapitre2 : l'articulation entre les technologies l'information et de Communication et la gestion de ressources humaines.

2.Satisfaction des utilisateurs du SIRH

Le concept de satisfaction des SIRH est synonyme de satisfaction de l'utilisateur final, de satisfaction de l'utilisateur et de satisfaction du SIRH. Ives et Olson (1984) ont été les premiers à définir la satisfaction SIRH comme le degré auquel les utilisateurs perçoivent que le SIRH qui leur est fourni répond à leurs besoins en matière de collecte, de traitement, de production et de diffusion de l'information. En substance, les utilisateurs éprouvent de l'insatisfaction lorsque le système d'information ne parvient pas à produire les résultats souhaités. De plus, Raymond (1985) note que la satisfaction SIRH englobe une perspective multidimensionnelle concernant divers éléments de la gestion des SI, notamment la qualité des résultats, l'interaction homme-machine, le personnel et les services informatiques. La satisfaction de l'utilisateur est considérée comme un indicateur clé de la performance des SI ; cependant, la mesure de la satisfaction des SI pose certains défis. Plusieurs études ont développé différents outils pour mesurer la satisfaction des utilisateurs du SIRH. Les outils les plus importants sont ceux de Bailey et Pearson (1983) et de Doll et Torkzadeh (1988). L'instrument de Bailey et Pearson (1983) relève du domaine de la psychologie sociale. Ils ont créé un questionnaire pour évaluer la satisfaction des utilisateurs en matière de SI à l'aide d'une échelle de 5 points basée sur quatre facteurs : précision, contenu, fréquence et récence.

Les travaux de Doll et Torkzadeh (1988) proposeront un instrument de mesure de la satisfaction en intégrant le contexte lié à l'utilisation des systèmes d'information, notamment le contenu de l'information, la rapidité de l'information. Les recherches sur la satisfaction en matière de SIRH trouvent des explications à travers la théorie du succès des SI développée par Delone et Mclean (1992, 2003). Cette théorie explique le phénomène de satisfaction à l'égard des systèmes d'information des ressources humaines.¹⁰

Pour conclure, ce chapitre nous a permis d'analyser la mutation profonde de la fonction ressources humaines sous influence des technologies de l'information et de la communication. Le système d'information des ressources humaines apparaît à partir de maintenant comme l'outil central de cette articulation, permettant une plus agilité et une meilleure prise de décision.

¹⁰ ABDOUL-KADER, H. A. Y. A. et MEDA, ADAMA TAHIROU Younoussi. Système d'informations des ressources humaines et satisfaction des utilisateurs dans les entreprises : Une analyse théorique. *Revue Française d'Économie et de Gestion*, 2025, vol. 6, no 1.p. n°91...94.



**Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la
GRH au sein de SONATRACH**



Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

SONATRACH (Société Nationale de Transport par Canalisation et de la commercialisation des Hydrocarbures) est une compagnie algérienne de recherche, d'exploitation, de transport par canalisation et de commercialisation des hydrocarbures et de leurs dérivés. Elle intervient également dans d'autres secteurs tels que la génération électrique, les énergies nouvelles et renouvelables et le dessalement d'eau de mer.

Section01 : présentation de l'organisme d'accueil de Sonatrach.

1. L'historique, naissance et évolution de la SONATRACH

SONTRACH a été créée le 31 décembre 1963, par décret 63-491, c'est une société par action au capital de 245 milliards DA intégralement détenues par l'état (100%).

Avec un chiffre d'affaires de 20 milliards de dollars en 200, SONATRACH est la première entreprise du continent africain. Elle est classée 11ème parmi les compagnies pétrolières mondial, 2ème exportateur de GNL et de GPL et 3ème exportateur du GAZ naturel. SONATRACH, en concentrant l'essentiel des richesses de nation, elle joue un rôle moteur dans la dynamique du développement de l'économie national.

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

Depuis sa création jusqu' en 1971, SOPEG avait pour mission le transport par canalisation d'un oléoduc de **Haoud El Hamra** au terminal pétrolier de Bejaia

SOPEG : société pétrolière de gérance fut créée le 12mars 1957, implantée à Bejaia, dont le siège était à Paris (France). Elle s'occupait du transport par canalisation d'un oléoduc qui s'étendait à Haoud El Hamar située à 25kms de Hassi Messaoud jusqu' au terminal marin de Bejaia dont les premières expéditions du pétrole brute à partir de Haoud El Hamra au port de Bejaia ont été réalisées en 1959.

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

2.présentation de l'organigramme de la direction régionale de Bejaia

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

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

2.1. L'assistant de sûreté interne :

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

2.2. Chef de département sécurité HSE :

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

2.3. Le centre informatique :

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

2.4. Sous-direction exploitation :

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

- Un ouvrage de transport du pétrole brut et condensât Haoud El Hamra et le port pétrolier (terminal) de Bejaia.
- Un ouvrage de transport de gaz entre HASSI-RMEL et BORDJ MENAIL
- Un ouvrage sur la raffinerie d'Alger.

2.4.1. Département d'exploitation liquide (EXL) :

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

2.4.2. Département exploitation Gaz (EXG) :

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

2.5. Sous- direction technique :

Elle englobe quatre (04) départements :

2.5.1. Département maintenance (MNT) :

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

2.5.2. Département protection des ouvrages (PTO) :

Il a pour mission la protection des ouvrages contre les actions humaines malveillantes volontaires ou involontaires, liées à des erreurs de manipulation (effets de marteau, travaux publics, ...), et actions de nature (glissement de terrains, inondations, ...).

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Un ouvrage est une canalisation et tout ce qui gravite autour d'elle comme les stations, les tuyaux et les bacs.

2.5.3. Département approvisionnement et transport (ATR) :

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

2.5.4. Département travaux neufs (TNF) :

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

2.6. Sous -direction finance et juridique :

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

2.6.1. Département budget/contrôle gestion :

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

2.6.2. Département finance :

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

2.6.3. Département juridique :

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

2.7. Sous -direction administrative :

Elle se décompose en trois départements :

2.7.1. Département ressources humaines/communication :(RHC)

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

2.7.2. Département administrative et social :(ASL)

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

2.7.3. Département moyens généraux :(MOG)

Il représente le soutien logique de l'entreprise.

3.les structures du département des ressources humaines

Tenant compte de l'importance des ressources humaines dans le management est dans la stratégie de l'entreprise, la DRGB dispose d'un département de ressources humaines dont la

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

fonction est la recherche et l'acquisition du potentiel humain, le préserver développer du point de vue qualitatif et quantitatif.

Ce département se compose de deux services :

3.1. Service sélection/formation :

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

▪ Section recrutement :

Ses principales tâches sont :

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

▪ Section formation :

Ses principales activités de cette section consistent à

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

3.2. Service gestion prévisionnelle :

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

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

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

3.3. Organisation et coordination des différents services du département :

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

4. présentation et emplacement du terminal marin de Bejaia (TMB).

La direction régionale de Bejaia est une direction parmi les 7 directions opérationnelles composant l'activité de transport par canalisation avec les régions d'ARZEW, Skikda, Haoud El HAMRA, in AMENAS, GPDF, GME ces deux derniers sont 2 gazoduc traversant l'Italie et l'Espagne.

La vocation de la DRGB est le transport des hydrocarbures par canalisation, stockage et changement des navires. Le terminal marin de Bejaia situé à 2 km au sud -ouest de la ville de Bejaia le TMB, se compose de deux parties terminales de nord et terminal Sud. Il comprend aussi un port pétrolier situé à 5kms du parc de stockage.

4.1. Description des terminaux

➤ Le terminal nord

On trouve dans ce terminal les éléments suivants :

- **Parc de stockage** : qui contient 12bacs à double toit flottant de 3500m de volume et un réservoir de détente de capacité de 2900m³ en cas de surpression.
- **Un manifold (départ et d'arrivée)** : qui se constitue de sept pompes, six vannes dont chacun alimente deux bacs et d'autres vannes ; le tout relié par un ensemble de canalisations afin de distribuer les hydrocarbures venants du sud selon le besoin.
- **La tour de contrôle** : qui est une salle où l'on trouve les tables de commande de tout le terminal qui contrôle et assure le bon fonctionnement des vannes, pompes et toute opération du chargement ou déchargement des hydrocarbures.

➤ Terminal sud

On y trouve l'élément suivants

- **Parc de stockage** : qui contient 4 bacs de stockage à tout flottant d'une capacité volumique de 50 000m³
- **Salle électrique** : Elle est divisée en trois chambres, haute tension, moyenne tension et basse tension.

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

- **Tour de contrôle** : c'est une salle où on trouve des tables de commande pour les terminaux sud et Nord pour l'ouverture des vannes et la sélection du bac, la pompe et le chemin de circulation du fluide.

Son rôle est d'effectuer les contrôles suivants :

- Pression et débit à l'arrivée du terminal.
- Télé jaugeage des réservoirs.
- Pression dans les conduites de chargement.
- Télécommande des vannes et pompe principal

4.2. Le transport des hydrocarbures

L'essentiel du transport des pétroles bruts et des produits pétroliers s'effectue :

- soit dans des canalisations, les pipelines
- soit dans des navires citerne, les pétroliers.

A - transport par pipeline : "oléoduc"

Les pipelines permettant le transport des pétroles bruts et des produits pétroliers depuis les régions de production jusqu'aux zones de consommation.

Les pipelines sont composés de tubes, soudés les uns aux autres, d'un diamètre de quelques centimètres à plus de 1m.

Une canalisation enterrée est la solution la plus adaptée pour le transport massif d'hydrocarbure et limite les risques de pollution par rapport aux transports maritimes les hydrocarbures sont transportés sous pression maintenue par des stations de pompage installées à intervalles réguliers, ce type de transport est privilégié dans les pays où les distances sont importantes.

B- transport maritime :

Durant l'année 2007 plus de 1,983 milliards de tonnes de pétrole bruts et environ 717 millions de tonnes de produits pétroliers raffinés ont transité à travers les océans et les mers du monde entier sur des navires pétroliers.

➤ Port pétrolier

Ce point contient

- Trois postes de chargement.
- Deux bacs de 11 580m.
- Un bassin pour récupérer les produits pollués.

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Section02 : Approche Méthodologique et Enquête de Terrain

Cette section présente la démarche méthodologique globale, les outils de collecte de données déployés, ainsi que la cartographie de la population cible étudiée.

1. Approche Méthodologique

Afin de garantir la rigueur de notre analyse et d'appréhender au mieux les réalités opérationnelles de l'entreprise, nous avons opté pour une méthode de diagnostic quantitatif. Cette approche formalisée permet d'objectiver les faits et de dégager des tendances représentatives au sein de l'organisation.

2. Outil de Collecte de Données

Le recueil des données s'est appuyé sur la conception et la diffusion d'un questionnaire d'évaluation. Cet outil a été privilégié pour sa capacité à standardiser les réponses et à fournir des indicateurs statistiques RH précis et exploitables.

3. Population Cible et Échantillonnage

L'enquête s'est concentrée sur le capital humain rattaché aux fonctions Systèmes d'Information (SI).

Section 03 : Analyse et Interprétation des Résultats

Cette section est dédiée au traitement quantitatif des données recueillies et à l'interprétation des résultats. Afin de mettre en relief les corrélations, les tendances et les indicateurs clés, les données sont présentées sous forme de tableaux de contingence simples (analyses univariées) et croisés.

1. Volet Clôture de l'Enquête Terrain

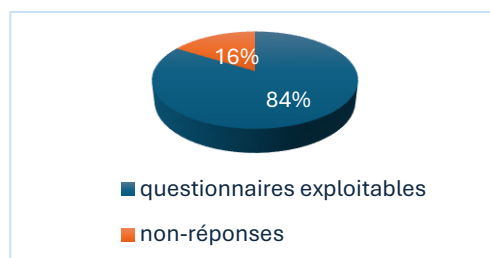
Cette première partie examine la qualité de la collecte de données auprès des travailleurs de la compagnie Sonatrach. Elle permet de valider la fiabilité statistique de notre échantillon avant de procéder à l'analyse sectorielle.

1.1 Taux d'Engagement et de Restitution des Questionnaires

Le suivi de la participation et de la restitution des outils de diagnostic se structure de la manière suivante :

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Figure n°01 : Taux de retour et de participation



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Analyse : Sur un panel initial de 30 agents ciblés, 25 questionnaires exploitables ont été récupérés, ce qui représente un **taux de participation de (83%)**. Ce niveau d'engagement particulièrement élevé (supérieur aux standards habituels de **(60%)** pour les enquêtes internes) valide la représentativité de l'échantillon et démontre l'intérêt des agents pour la thématique traitée. Les **non-réponses (16%)** n'altèrent pas la robustesse globale des résultats.

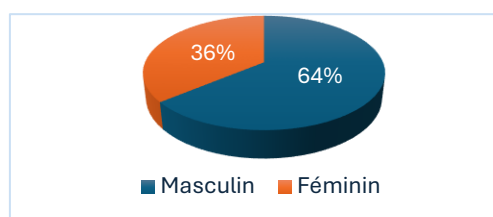
Cartographie et Profil Démographique des Répondants

1. Répartition par Genre

L'analyse de la structure de l'échantillon selon la variable "Genre" permet d'évaluer la mixité au sein de la région transport centre.

(Note : Les effectifs ont été calculés au prorata de vos pourcentages, soit 16 hommes et 9 femmes sur les 25 répondants).

Figure n°02 : Ventilation de l'échantillon par genre



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

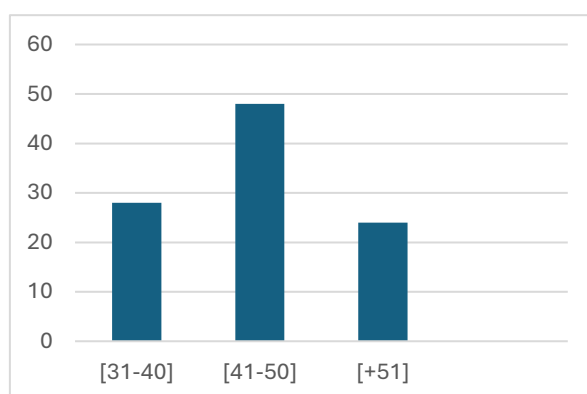
Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Analyse : L'analyse démographique révèle une prédominance masculine au sein du panel répondant, les hommes représentant **(64%)** de l'effectif contre **(36%)** pour les femmes. Cette distribution reflète la configuration démographique classique des métiers du secteur, tout en affichant une représentation féminine non négligeable qui permettra de croiser efficacement les perceptions selon le genre lors des analyses croisées.

2. Structure Démographique par Tranche d'Âge (Analyse de la Pyramide des Âges)

L'étude de la répartition par âge est essentielle pour évaluer la maturité professionnelle de l'échantillon, mesurer l'expérience disponible et anticiper le renouvellement des compétences.

Figure n°03 : Répartition de l'échantillon par cohorte d'âge



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

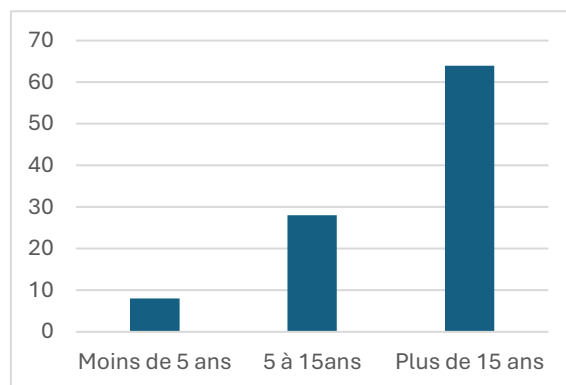
Analyse : Les indicateurs démographiques mettent en évidence une structure d'âge mature et expérimentée. La cohorte des [41-51] ans constitue la force vive majoritaire de notre panel, représentant à elle seule **(48%)** de l'effectif global. Le second segment est porté par les agents âgés de [31 à 40] ans **(28%)**, suivi de près par les seniors de plus de [+50] ans **(24%)**.

D'un point de vue managérial, le fait que **(72%)** de l'échantillon ait plus de 40 ans démontre un niveau élevé de séniorité et une solide maîtrise des processus métiers au sein des fonctions concernées. Cette configuration est un actif précieux pour la stabilité opérationnelle et le tutorat, bien qu'elle doive inciter l'organisation à planifier à moyen terme le transfert de compétences et le rajeunissement des équipes (GPEC).

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

3. Ancienneté à Sonatrach

Figure n°04 : répartition de l'échantillon d'étude selon ancienneté à Sonatrach

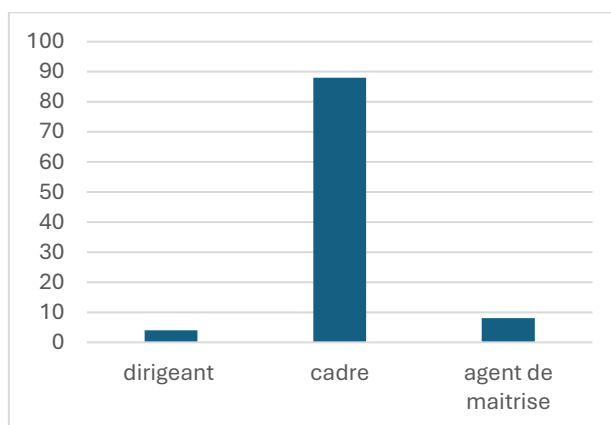


Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Nous remarquons que la majorité des cadres a une ancienneté qui se situe (plus de 15) ans est représentée par un taux (64%) le plus élevé, et pour ceux qui ont entre (5 à 15) ans représentée par un taux de (28%). Ceux qui ont une ancienneté (moins de 5) ans avec un taux de (8%).

4. Catégorie socioprofessionnelle

Figure n°05 : répartition de l'échantillon d'étude selon catégorie socioprofessionnelle



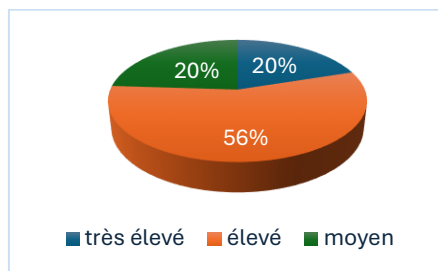
Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

L'analyse de la structure des effectifs met en évidence une nette prédominance de la population des cadres, qui représente (88 %) de la population globale. Les agents de maîtrise et les dirigeants constituent respectivement (8 %) et (4 %) du personnel.

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

5. Quel est votre niveau des d'utilisation outils informatiques (TIC) dans votre travail RH ?

Figure n°06 : répartition de l'échantillon d'étude selon niveau d'utilisation des outils informatique (TIC) dans le travail RH



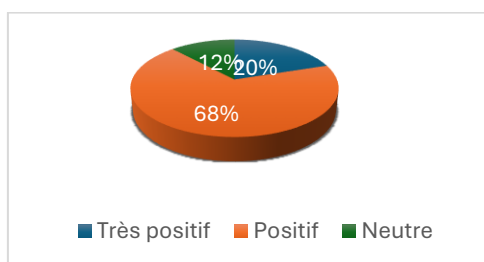
Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les résultats de l'enquête mettent en évidence une forte maturité digitale des répondants. En effet, (76 %) des travailleurs interrogés font état d'une utilisation intensive des outils et solutions SIRH, répartis entre un niveau d'usage élevé (56%) et très élevé (20%). Les profils affichant un usage modéré représentent quant à eux (20%) de l'échantillon.

II. Maitrise des TIC

6. Quel est l'impact de l'informatisation SIRH sur la gestion administrative (paie, congés) ?

Figure n°07 : répartition de l'échantillon d'étude selon l'impact de l'informatisation SIRH sur la gestion administrative



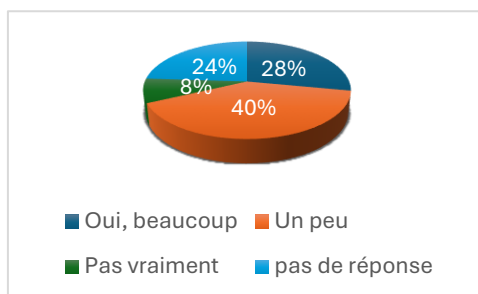
Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Concernant la gestion administrative, l'information issue du SIRH suscite une adhésion massive : elle est jugée positive par (68%) des personnes interrogées et très positive par (20%) d'entre elles. Les opinions neutres représentent les (12%) restants, ce qui souligne l'absence de retours négatifs.

7. Les TIC ont-elles accéléré le processus de recrutement et de sélection des candidats?

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Figure n°08 : répartition de l'échantillon d'étude selon le processus de recrutement et de sélection des candidats

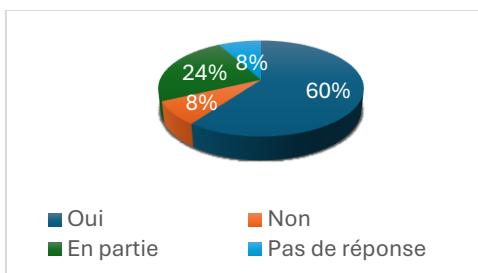


Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les résultats montrent une perception globalement favorable du processus de recrutement par une majorité des répondants. Dans le détail, **(40%)** se déclarent plutôt satisfaits "un peu" et **(28%)** très satisfaits "oui, beaucoup". À l'inverse, seuls **(8%)** expriment une réserve "pas vraiment", tandis que le taux de non-réponse s'élève à **(24%)**.

8. Les outils TIC permettent-ils un meilleur suivi des carrières et des compétences (Formation, évaluation) ?

Figure n°09 : répartition de l'échantillon d'étude selon les outils TIC a un meilleur suivi des carrières et des compétences



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

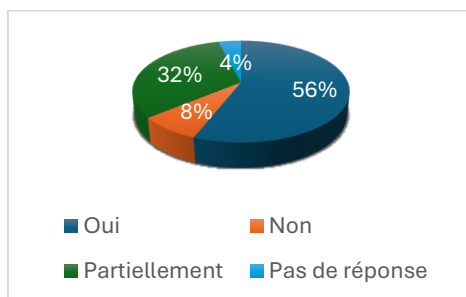
Les résultats de l'enquête indiquent que les outils TIC sont largement perçus comme un levier de performance pour la gestion des ressources humaines. En effet, **(60%)** des effectifs répondants affirment qu'ils permettent un meilleur suivi des carrières et des compétences, et **(24%)** partagent cet avis de manière nuancée "en partie". À l'inverse, l'impact est jugé négatif pour seulement **(8%)** d'entre eux, le reste **(8%)** représentant les non-réponses.

9. Les TIC ont-elles réduit les délais de traitement de vos demandes administratives

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

(Congés, attestations) ?

Figure n°10 : répartition de l'échantillon d'étude selon TIC réduit les délais de traitement de vos demandes administratives

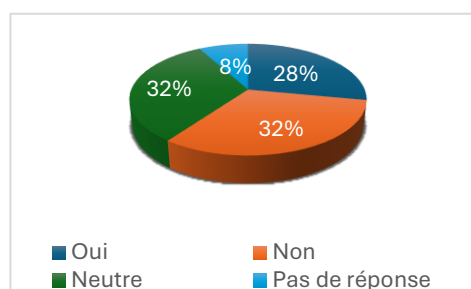


Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Afin de réduire les délais de traitement de vos demandes administratives, les effectifs se sont prononcés favorablement à **(56%)** "oui" et défavorablement à **(8%)** "non". De plus, **(32%)** d'entre eux ont répondu "partiellement", tandis que **(4%)** ne se sont pas prononcés.

10. Vous sentez-vous plus autonome dans la gestion de votre carrière (accès au plan de Formation, consultation du solde de congés) ?

Figure n°11 : répartition de l'échantillon d'étude selon autonome dans la gestion de votre carrière



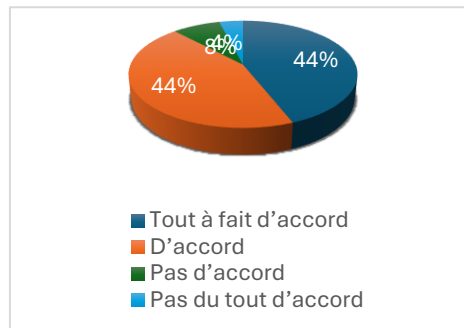
Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Afin de réduire les délais de traitement de vos demandes administratives, les effectifs se sont prononcés favorablement à **(56%)** "oui" et défavorablement à **(8%)** "non". De plus, **(32%)** d'entre eux ont répondu "partiellement", tandis que **(4%)** ne se sont pas prononcés.

11. La communication interne est-elle plus fluide grâce aux outils numériques (intranet, e-Mails, plateformes RH) ?

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Figure n°12 : répartition de l'échantillon d'étude selon la communication interne plus fluide grâce aux outils numérique

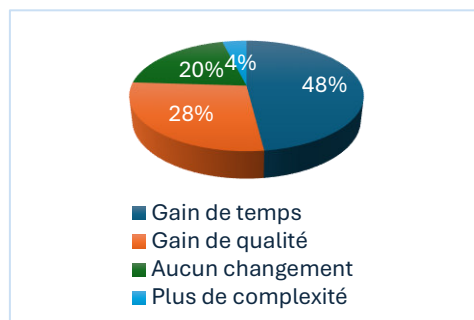


Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

En ce qui concerne l'obtention d'une communication plus fluide, on observe une parfaite égalité entre les avis "tout à fait d'accord" et "d'accord", qui recueillent chacun (44%) des voix. À l'inverse, on enregistre (8%) de "pas d'accord" et seulement (4%) de "pas du tout d'accord".

12. Comment percevez-vous l'impact des TIC sur votre productivité ?

Figure n°13 : répartition de l'échantillon d'étude selon l'impact des TIC sur la productivité



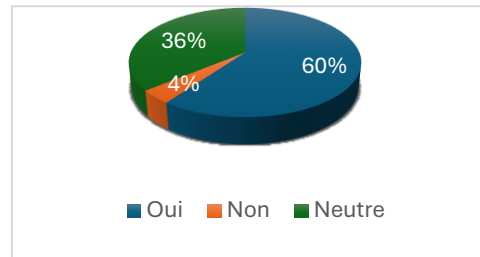
Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Près de la moitié des répondants (48%) associent cette évolution à un gain de temps, tandis que (28%) y voient une amélioration de la qualité. Par ailleurs, (20%) des effectifs ne constatent aucun changement, alors qu'une faible minorité (4%) déplore une complexité accrue.

13. Pensez-vous que les TIC ont amélioré la communication avec votre hiérarchie ?

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Figure n°14 : répartition de l'échantillon d'étude selon les TIC ont amélioré la communication avec la hiérarchie

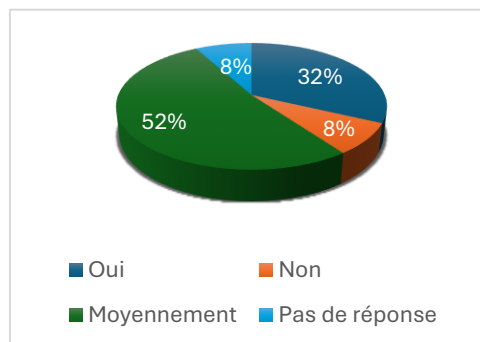


Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Une majorité des effectifs (**60%**) affirme que cela permet d'améliorer la communication avec leur hiérarchie. De leur côté, (**36%**) des répondants restent neutres, tandis qu'une faible minorité (**4%**) a répondu par la négative.

14. Trouvez-vous les outils numériques RH faciles à prendre en main ?

Figure n°15 : : répartition de l'échantillon d'étude selon les outils numériques RH facile à prendre en main



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

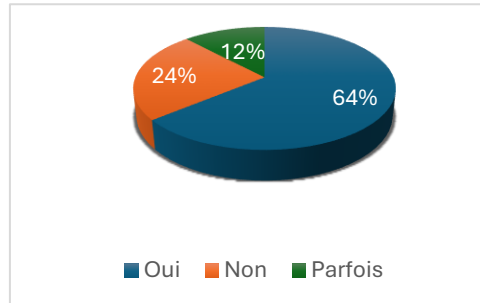
Concernant la prise en main des outils numériques RH, la majorité des effectifs (**52%**) la juge moyenne. Pour (**32%**) des répondants, ces outils sont faciles d'accès « oui », tandis que (**8%**) estiment le contraire « non ». Enfin, (**8%**) des personnes interrogées ne se sont pas prononcées.

15. Disposez-vous du matériel nécessaire (PC, tablette, connexion) pour accéder aux

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Services RH ?

Figure n°16 : répartition de l'échantillon d'étude selon matériel nécessaire aux service RH

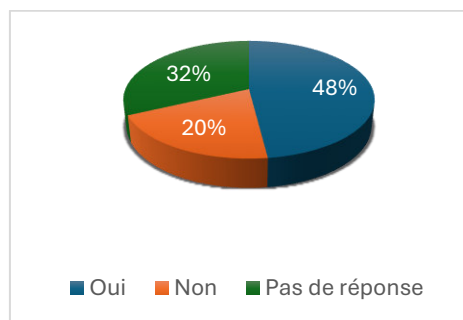


Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Une nette majorité des répondants **(64%)** s'est prononcée favorablement « oui ». En revanche, **(24%)** ont répondu par la négative « non », tandis que **(12%)** ont opté pour la réponse « parfois ».

16. Les employés RH ont-ils reçu une formation adéquate pour l'utilisation des nouveaux outils ?

Figure n°17 : répartition de l'échantillon d'étude selon employés reçu une formation pour l'utilisation des nouveaux outils



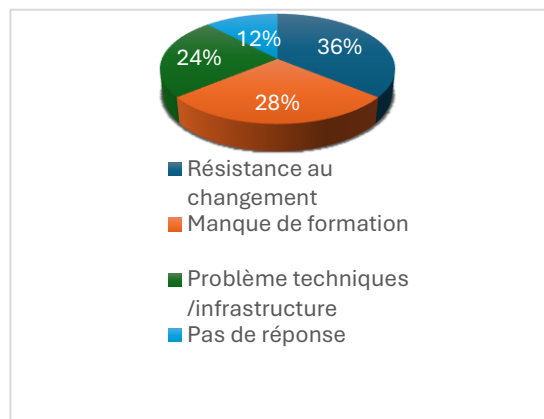
Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Près de la moitié des répondants **(48%)** se sont prononcés favorablement « oui », tandis que **(20%)** ont répondu par la négative « non ». Enfin, une part importante des effectifs **(32%)** n'a pas souhaité s'exprimer.

17. Quels sont les principaux obstacles à la mise en œuvre des TIC à la Sonatrach ?

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

Figure n°18 : répartition de l'échantillon d'étude selon les principaux obstacles à la mise en œuvre des TIC



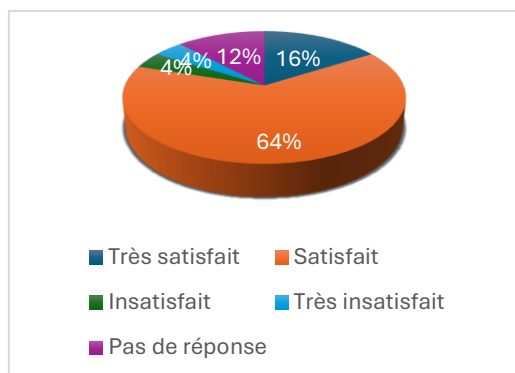
Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Parmi les principaux obstacles à la mise en œuvre des TIC, la résistance au changement arrive en tête, citée par (36%) des effectifs. Le manque de formation (28%) et les problèmes techniques (24%) constituent les autres freins majeurs, tandis que (12%) des personnes interrogées ne se sont pas prononcées.

III. Appréciation (évaluation de l'impact des TIC)

18. Quel est votre niveau de satisfaction global concernant l'utilisation des TIC dans la GRH à la Sonatrach ?

Figure n°19 : répartition de l'échantillon d'étude selon niveau de satisfaction l'utilisation des TIC



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

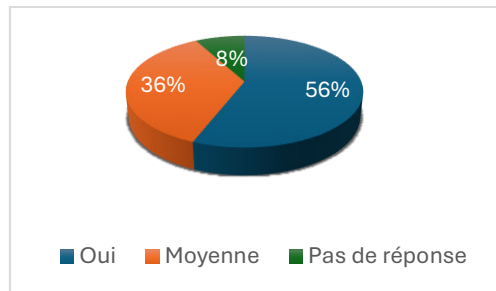
Le niveau de satisfaction global est largement positif : une grande majorité des effectifs se déclare « satisfaite » (64%) ou « très satisfaite » (16%). Le taux de non-réponse s'élève à

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

(12%), tandis que le reste des opinions se partage équitablement entre les insatisfaits (4%) et les très insatisfaits (4%).

19. En cas de problème informatique, l'assistance est-elle efficace ?

Figure n°20 : répartition de l'échantillon d'étude selon problème informatique

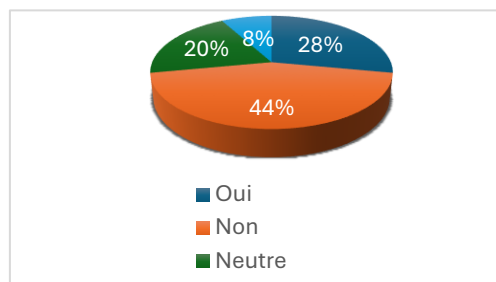


Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Concernant l'existence de problèmes informatiques, plus de la moitié des effectifs (56%) répond par l'affirmative « oui ». Par ailleurs, (36%) des personnes interrogées qualifient la fréquence de ces problèmes de « moyenne », tandis que (8%) n'ont pas souhaité répondre.

20. Craignez-vous que le numérique remplace trop le contact humain avec les Gestionnaires RH ?

Figure n°21 : répartition de l'échantillon d'étude selon numérique remplace le contact humain avec les gestionnaires RH



Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Concernant l'idée que le numérique pourrait remplacer le contact humain avec les gestionnaires RH, une majorité relative des effectifs (44%) s'y oppose « non ». À l'inverse, (28%) partagent ce constat « oui » et (20%) affichent une position neutre, tandis que (8%) des répondants ne se prononcent pas.

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

L'intégration d'un système ERP, et plus particulièrement le déploiement du projet SPA (Système de Pilotage de l'Activité), constitue un pilier fondamental de la stratégie de transformation numérique au sein du groupe Sonatrach.

Le projet SPA s'appuie sur la solution intégrée **SAP** afin d'unifier l'ensemble des processus de gestion du groupe Sonatrach sur une plateforme unique. Auparavant, le cloisonnement des outils informatiques propres à chaque direction ou filiale freinait considérablement la consolidation des données. Ce nouvel écosystème s'articule notamment autour de deux modules clés :

- Les Ressources Humaines (module HCM) : pour la centralisation de la paie, de la formation et de la gestion des carrières.
- La Finance et la Comptabilité (module FI/CO) : pour assurer une visibilité en temps réel sur les budgets et les coûts de production.

2 la synthèse des résultats

Le personnel présente une excellente connaissance des outils technologiques et les utilise quotidiennement, ce qui facilite l'adoption de nouveaux dispositifs de gestion.

Le projet SPA, qui inclut notamment le module Ressources Humaines, a permis d'unifier les systèmes de gestion entre les différentes filiales. Cela signifie que les informations relatives à la paie, aux formations et à la gestion des carrières sont désormais centralisées sur une seule plateforme, ce qui améliore considérablement l'efficacité.

Les chiffres montrent clairement que les technologies de l'information et de la communication ont un impact très positif sur les ressources humaines. Les décisions sont prises plus rapidement, les données sont mieux protégées et les tâches administratives sont simplifiées.

L'enquête a également montré que la majorité des employés ne pense pas que les technologies numériques remplacent les interactions humaines. En effet, 44 % des personnes présentes estiment que le numérique est un outil qui complet et facilite le contact avec les gestionnaires des ressources humaines, plutôt qu'un facteur d'isolement.

Chapitre3 : l'apport de l'adoption des TIC sur la GRH au sein de SONATRACH

En somme, l'étude pratique réalisée auprès des travailleurs de Sonatrach confirme leur bonne connaissance des TIC. Le point fort mis en lumière par notre enquête est l'impact indéniable de ces technologies sur l'optimisation des processus de gestion des ressources humaines du groupe.



CONCLUSION GENERALE



CONCLUSION GENERALE

Les ressources humaines (RH) constituent l'ensemble du personnel d'une entreprise. La gestion des ressources humaines (GRH) est un ensemble de pratiques qui sont : le recrutement, la formation, la GPEC, la rémunération... ayant pour objectif d'attirer, conserver, développer, motiver et satisfaire, fidéliser les ressources humaines pour une plus grande efficacité, et cela pour permettre à l'entreprise de réaliser ces objectifs.

La fonction ressources humaines (FRH) est reconnue dans toutes entreprises, elle est devenue une fonction à part entière, son rôle consiste à participer à la formulation des politiques, conseiller, contrôler, innover et accompagner tout changement.

L'introduction et la contribution des Technologies de l'information et de la communication (TIC) est depuis longtemps considéré comme sujet de débat, il nécessite une étude et analyse plus profonde dans un objectif plus précis celui de la recherche de savoir d'une part l'introduction des TIC dans les entreprises et d'autre part sur la question des impacts liés à ces technologies.

Notre recherche présente un intérêt sur les plans théorique, méthodologique et plan pratique. Le premier concerne la partie théorique alors que les autres concernent la partie pratique.

Premièrement, sur le plan théorique, l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines (GRH) est un sujet qui été traité par plusieurs chercheurs. En revanche, notre étude a abordé un thème et reste moins étudié auparavant en Algérie d'une manière très approfondie.

Le second intérêt qui est sur le plan méthodologique, comme méthode d'investigation nous avons utilisé une méthode de collecte des données quantitative, qui nous a servi de faire un état des lieux sur l'équipement en TIC dans l'entreprise, d'avoir une idée sur le fonctionnement du SIRH et de mesuré l'impact des TIC sur la GRH. Cette méthode à été très efficaces dans le cadre de notre enquête.

Troisième et dernier intérêt de notre recherche, nous avons réalisé un stage au sein de Sonatrach. Les résultats de ce stage sont enregistrés au niveau du troisième chapitre, pour se faire, on a morcelé notre chapitre en trois principales sections. Premièrement, on a fait une présentation de l'organisme d'accueil. Deuxièmement, on a fait une l'enquête de terrain. De cas en établissant un questionnaire composé de trente questions posées à l'ensemble du personnel de Sonatrach. Troisièmes analyse et interprétation des résultats de ce questionnaire vont être soumis à une méthode statistique suivi par des analyses assortis des schémas graphique établis.

Bibliographie

Ouvrages :

-Sylvie St-Onge, Sylvie Guerrero, Victor haines, Jean-Pierre Brun « Relever les défis de la gestion des ressources humaines », 5e édition, CHENELIÈRE ÉDUCATUON, p19.

Article de revues :

-ABDOUL-KADER, H. A. Y. A. et MEDA, ADAMA TAHIROU Younoussi. Système d'informations des ressources humaines et satisfaction des utilisateurs dans les entreprises : Une analyse théorique. *Revue Française d'Économie et de Gestion*, 2025, vol. 6, no 1.p. n°91...94.

-IZZA.I & EL BERRHOUTI.A. « Les Technologies de l'Information et de la Communication et la performance de l'organisation : enjeux et perspectives », *Revue Française d'Économie et de Gestion* « Volume 3 : Numéro 7 » (2022) p n°167.

Mémoires :

-BOUCHELAGHEM Nadia, TIMEZOUERT Karim. L'apport des TIC pour les entreprises Cas de l'Entreprise Nationale des Industries de l'Électroménager Oued- Aissi (ENIEM) Université MOULOUD MAMMERI Tizi-Ouzou 2020 p n°18...22.

-Hamroun Ahcene, Mohand Sadek Khetah. L'intégration des technologies de l'information et de la communication dans la gestion des ressources humains Cas : APC IFERHOUNENE. Diss. Université Mouloud Mammeri, 2024.p. n°4.-5.

Sites internet :

-<https://shs.cairn.info/consulte> le19/05/2026à12:05

-<https://www.institut-numerique.org> consulte le 05/05/2026 à 20:26

-<http://www.manager-go.com/consulte> le19/05/2026 à 12:30

-<https://books.openedition.org> consulté le 05/05/2026 à 20:26

-<https://fac.umc.edu.dzconsulte> le 05/05/2026 à 21:40

Annexes

L'enquête sur l'impact des technologies de l'information et de communication sur la gestion des ressources humaines au sein de Sonatrach.

Questionnaire

Ce questionnaire évalue l'impact des TIC sur la GRH chez Sonatrach, visant à mesurer La modernisation administrative, l'efficacité des processus SIRH, et l'amélioration de la gestion des talents, nous vous prions d'y répondre soigneusement tout en vous garantissant l'anonymat.

I. Identification (Profil du répondant)

1. Sexe : Homme ☐ Femme ☐
2. Tranche d'âge : [20-30] ☐ [31-40] ☐ [41-50] ☐ [+51] ☐
3. Ancienneté à Sonatrach : Moins de 5 ans ☐ 5 à 15 ans ☐ Plus de 15 ans ☐
4. Catégorie socioprofessionnelle : Cadre dirigeant ☐ Cadre ☐ Agent de maîtrise ☐ Agent d'exécution ☐
5. Quel est votre niveau d'utilisation des outils informatiques (TIC) dans votre travail RH ?
 - Très élevé ☐ Élevé ☐ Moyen ☐ Faible ☐

II. Maîtrise des TIC

6. Quel est l'impact de l'informatisation SIRH sur la gestion administrative (paie, congés) ?
 - Très positif ☐ Positif ☐ Neutre ☐ Négatif ☐
7. Les TIC ont-elles accéléré le processus de recrutement et de sélection des candidats ?
 - Oui ☐ beaucoup ☐ Un peu ☐ Pas vraiment ☐ Non ☐
8. Les outils TIC permettent-ils un meilleur suivi des carrières et des compétences (Formation, évaluation) ?
 - Oui ☐ Non ☐ En partie ☐
9. Les TIC ont-elles réduit les délais de traitement de vos demandes administratives (Congés, attestations) ?
 - Oui ☐ Non ☐ Partiellement ☐
10. Vous sentez-vous plus autonome dans la gestion de votre carrière (accès au plan de Formation, consultation du solde de congés) ?
 - Oui ☐ Non ☐ Neutre ☐
11. La communication interne est-elle plus fluide grâce aux outils numériques (intranet, e-Mails, plateformes RH) ?
 - Tout à fait d'accord ☐ D'accord ☐ Pas d'accord ☐ Pas du tout d'accord ☐
12. Comment percevez-vous l'impact des TIC sur votre productivité ?
 - Gain de temps ☐ Gain de qualité ☐ Aucun changement ☐ Plus de complexité ☐
13. Pensez-vous que les TIC ont amélioré la communication avec votre hiérarchie ?
 - Oui ☐ Non ☐ Neutre ☐
14. Trouvez-vous les outils numériques RH faciles à prendre en main ?
Oui ☐ Non ☐ Moyennement ☐

15. Disposez-vous du matériel nécessaire (PC, tablette, connexion) pour accéder aux Services RH ?

- Oui ☐ Non ☐ Parfois ☐

16. Les employés RH ont-ils reçu une formation adéquate pour l'utilisation des nouveaux Outils ?

- Oui ☐ Non ☐

17. Quels sont les principaux obstacles à la mise en œuvre des TIC à la Sonatrach ?
(Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- Résistance au changement ☐ Manque de formation ☐ Problèmes Techniques/Infrastructure ☐

III. Appréciation (évaluation de l'impact des TIC)

18. Quel est votre niveau de satisfaction global concernant l'utilisation des TIC dans la GRH à la Sonatrach ?

- Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐

19. En cas de problème informatique, l'assistance est-elle efficace ?

- Oui ☐ Non ☐ Moyenne ☐

20. Craignez-vous que le numérique remplace trop le contact humain avec les Gestionnaires RH ?

- Oui ☐ Non ☐ Neutre ☐

Table des matières

Remerciements	I
Dédicaces	II
Liste des abréviations	III
Liste des figures	V
Sommaire	VII

INTRODUCTION GENERALE	1
------------------------------------	----------

Chapitre1 : les technologies de l’information et de communication (TIC)

Section 01 : généralités sur les TIC	4
1.Définitions.....	4
1.1. Définition de la technologie.....	4
1.2. Définition de l’information.....	4
1.3. Définition de la communication.....	5
1.4. Définition des technologies de l’information et de la communication (TIC).....	5
2. Historique et évolution des TIC.....	6
3. Les caractéristiques des TIC.....	7
Section02 : Les domaines des TIC	7
1-Les TIC dans les différents domaines d’activité.....	7
1.1-Les TIC dans le domaine de l’enseignement et de la formation.....	7
1.2-Les TIC dans le domaine de santé et environnement.....	8
1.2.1-La télémédecine.....	8
1.2.2-L'e-santé.....	9
1.2.3-Les TIC et l'environnement.....	9
1.3- Les TIC dans le domaine économique.....	9
1.3.1- Les TIC dans les services et le commerce extérieur.....	10
1.3.2- Les TIC dans le commerce extérieur.....	11

Chapitre2 : l’articulation entre les technologies de l’information et de Communication et la gestion de ressources humaines

Section01 : Les TIC dans la fonction Ressources Humaines	12
1. Définition et histoire de la fonction RH.....	12
1.1 Définition de la fonction RH.....	12

Résumé :

Ce travail de recherche se concentre sur l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la gestion des ressources humaines. Nous avons étudié le cas de la Direction Régionale de Bejaia de la compagnie nationale Sonatrach. La transition vers le numérique est très importante aujourd'hui car elle change la façon dont les entreprises sont organisées et fonctionnent.

Nous avons examiné comment l'utilisation d'un système d'information des ressources humaines et de solutions intégrées peut moderniser les processus de gestion des ressources humaines. Notre approche a considéré les aspects technologiques, humains et fonctionnels.

Pour notre étude, nous avons analysé la situation actuelle de l'entreprise et mené une enquête auprès du personnel à l'aide d'un questionnaire. Nous avons souhaité savoir comment les outils numériques sont utilisés et comment ils améliorent la performance dans des domaines comme la paie, la gestion des carrières et la formation.

Les résultats montrent que la transformation numérique améliore beaucoup l'efficacité et la prise de décision, mais les collaborateurs ont encore besoin de contacts humains pour interagir avec la fonction de gestion des ressources humaines.

Mots-clés : TIC, GRH, SIRH, transformation numérique, Sonatrach.

Abstract :

This research paper looks at how Information and Communication Technologies affect Human Resource Management. We did a case study at the Bejaia Regional Directorate of Sonatrach.

Today the move to digital is a change that affects how companies work. We used an approach to see how technology, people and functions work together. This study checks how using a Human Resource Information System and other tools like the Activity Steering System changes the way Human Resource Management works.

We looked at the company. Asked the staff questions to see what they think. The main goal is to see how well the company uses tools and if it helps with things, like payroll, career development and training.

The results show that going digital makes the company work better and faster and helps with decisions. The staff still wants to talk to real people when they deal with Human Resource Management.

Keywords : ICT, HRM, HRIS, ERP SPA, Digital Transformation, Sonatrach.